Gesprächstraining

Deutsch für den Beruf

Kommunikation am Arbeitsplatz

Kerstin Namuth,
Thomas Lüthi

Ein Trainingsprogramm
für Deutsch als Fremdsprache

Hueber

Deutsch Gesprächstraining für den Beruf

von Kerstin Namuth und Thomas Lüthi

Hueber Verlag

Materialien „Deutsch für den Beruf“

Deutsch lernen für den Beruf	
Lehrbuch	264 Seiten
1 Audiokassette	75 Min. Laufzeit
Arbeitsbuch	120 Seiten
Training Deutsch für den Beruf	176 Seiten
2 Audiokassetten	110 Min. Laufzeit
Telefonieren im Beruf	112 Seiten
2 Audiokassetten	120 Minuten

5. 4. 3. | Die letzten Ziffern
2013 12 11 10 09 | bezeichnen Zahl und Jahr des Druckes.
Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert,
nebeneinander benutzt werden.
1. Auflage

Umschlaggestaltung: Christiane Gerstung, München
Layout und Satz: Christiane Gerstung. München
Druck und Bindung: Ludwig Auer GmbH, Donauwörth
Printed in Germany
ISBN 978–3–19–007246–0ĉë&ēsÃì
(früher erschienen im Verlag für Deutsch, ISBN 3–88532–359–1)
3J&=ĉ×ą¬¯Č¯á×¯¬×ąđ¹Ć¯¶ĉëG) 0ìĉ

Gesprächstraining Deutsch für den Beruf trainiert Kommunikationssituationen des beruflichen und halbberuflichen Alltags.

Das Übungsmaterial setzt Deutschkenntnisse der Grundstufe voraus. In ***Gesprächstraining Deutsch für den Beruf*** geht es um die Grundlagen beruflicher Kommunikation mit hohem Allgemeinheitsgrad, die auf vielfältige Situationen übertragbar sind. Also keine gewerbespezifische Fachsprache. Das Trainingsmaterial folgt den Vorgaben des Curriculums Deutsch für den Beruf.

Gesprächstraining Deutsch für den Beruf ist kurstragendes Material für Kommunikationskurse – in allen anderen Kursen des fortgeschrittenen Unterrichts mit beruflicher Ausrichtung ergänzt es das Lehrbuch.

Das Inhaltsverzeichnis führt Sie durch die Themenbereiche und gibt Aufschluss über die Arbeitsformen.

Die Lerner sind immer wieder aufgefordert, Erfahrungen in ihrem Heimatland mit Erfahrungen in den deutschsprachigen Ländern (oder Vorurteilen) zu vergleichen: Je nachdem, wo Deutsch gelernt wird oder mit welchem deutschsprachigen Land die Lerner Kontakt haben/hatten, sind Deutschland, Österreich oder Schweiz in die Aufgaben einzusetzen.

Um die Rollenkarten und Aufgabenstellungen möglichst kurz und prägnant zu halten, haben wir uns in diesem Trainingsmaterial auf die neutrale Form Lerner, Kollege, Mitarbeiter, … beschränkt. Wir bitten Sie dies nicht falsch zu verstehen.

… Kopieren oder nicht? Das hängt vom Unterricht ab. Doch egal welche Themenbereiche im Kursverlauf behandelt werden – der themenübergreifende Charakter der Redemittel macht dieses Buch zu einem Referenzwerk für den Deutschlerner – Kopien verliert man leichter.

Dieses Buch ist das Resultat unserer praktischen Arbeit im Bereich „Deutsch für den Beruf".

Im Deutschunterricht bei Firmen und in Abendkursen sowie in Kursleiteraus- und Weiterbildungen haben wir immer wieder festgestellt, dass von Lernern wie Lehrern die mündliche Kommunikation als schwierig empfunden wird.

LernerInnen haben das Problem: „Ich weiß, was ich sagen will – aber ich finde nicht die richtigen Wörter und den richtigen Ton."

LehrerInnen wollen wissen: „Wie bringe ich meine Kursteilnehmer zum Sprechen, wie kann ich im Unterricht möglichst authentische Situationen schaffen und wie den Schritt von Sprechübungen zur natürlichen Kommunikation erleichtern?"

Das vorliegende Material soll LernerInnen und KursleiterInnen im Bereich mündliche Kommunikation unterstützen, interkulturelle Aspekte aufgreifen und zur Diskussion stellen und dem Lerner/der Lernerin die Möglichkeit geben sich auf realistische, für ihn/sie selbst relevante Situationen konkret vorzubereiten.

Bei Folkuniversitetet Schweden möchten wir uns für die Möglichkeit bedanken, Neues zu entwickeln und auszuprobieren.

Bedanken möchten wir uns auch bei Andrew Finlay, Gareth Hughes, Mandy Jore, Almut Köster, Ann Schmid und Tony Fitzpatrick, den anderen Mitgliedern des Autorenteams der ICC-Kursleiterweiterbildung „Business English – a Teacher Training Manual", aus dem heraus sich die deutsche Version „ICC-Lehrerausbildung Deutsch für den Beruf" und auch das vorliegende Material entwickelt haben.

Wir wünschen Lernern und Lehrern viel Spaß und Erfolg beim ***Gesprächstraining Deutsch für den Beruf.***

Kerstin Namuth

Thomas Lüthi

Vom Leichten zum Komplexen – Die Arbeitsweise der kleinen Schritte

Die Übungen in einem Kapitel bauen aufeinander auf.

Am Anfang eines Kapitels stehen oft einfache strukturierte Aufgaben, die jeweils nur kleine sprachliche Einheiten üben.

Im Laufe des Kapitels werden die Übungen immer komplexer, bis hin zu Aufgaben, in denen der Lerner sein Deutsch spontan und frei anwenden muss sowie seine eigene Persönlichkeit und seine berufliche Situation einbringen kann.

Je nach Niveau der Lerner können hier Schritte weggelassen oder noch weitere eingefügt werden – grundsätzlich ist jedoch von allzu großen Sprüngen abzuraten.

Arbeit mit Redemitteln

In jedem Kapitel wird der Lerner Listen von Redemitteln finden.
Unser Ziel ist, dass er
- diese Redemittel versteht, d. h. sowohl ihre konkrete Bedeutung als auch das Register und die Nuancen im Ton, die durch kleine Variationen z. B. in der Intonation oder durch den Einsatz von Modalpartikeln entstehen
- für sich selbst ein Repertoire von Redemitteln für verschiedene Situationen zusammenstellt
- dieses Repertoire in konkreten Situationen richtig einsetzt

Das bloße Durchlesen der Ausdrücke reicht dazu nicht aus, deshalb empfehlen wir grundsätzlich eine Arbeitsweise der kleinen Schritte wie sie im Kapitel 1, S. 16 dargestellt ist.

Wichtig ist dabei, dass der Lerner die Möglichkeit hat die Redemittel auf seine Art zu bearbeiten, sich die Redemittel herauszusuchen, die zu ihm persönlich passen, und diese in seine bereits vorhandenen Deutschkenntnisse zu integrieren.

Wie viel kopieren?

Wenn das Buch nicht als kurstragendes Material verwendet wird, sollte der Kursleiter sich genau überlegen, wie viele oder wie wenige Kopien die Lerner erhalten sollen.
Wir empfehlen, dass der Lerner nicht nur die Arbeitsblätter erhält, sondern alles, was er braucht um das Thema selbstständig nachbereiten zu können (also auch Einführungstexte, Theorie und *alle Redemittel)*.

Soll man das ganze Kapitel auf einmal abgeben?

Nein! Denn
– die Arbeitsweise der kleinen Schritte soll gewahrt bleiben
– viele Übungen, z. B. Rollenspiele bauen darauf auf, dass Partner A die Aufgabenstellung von Partner B nicht kennt

Andererseits soll der Lerner von Anfang an das Ziel vor Augen haben („Was kann ich am Ende dieser Arbeitseinheit?") um selbst aktiv darauf hinarbeiten zu können

Wir empfehlen, dass der Kursleiter sich vor der Einheit genau überlegt, welche Teile des Kapitels
– er als Paket austeilt
– er als Einzelblätter ausgibt
– er als einzelne (Rollen-)karten verteilt.

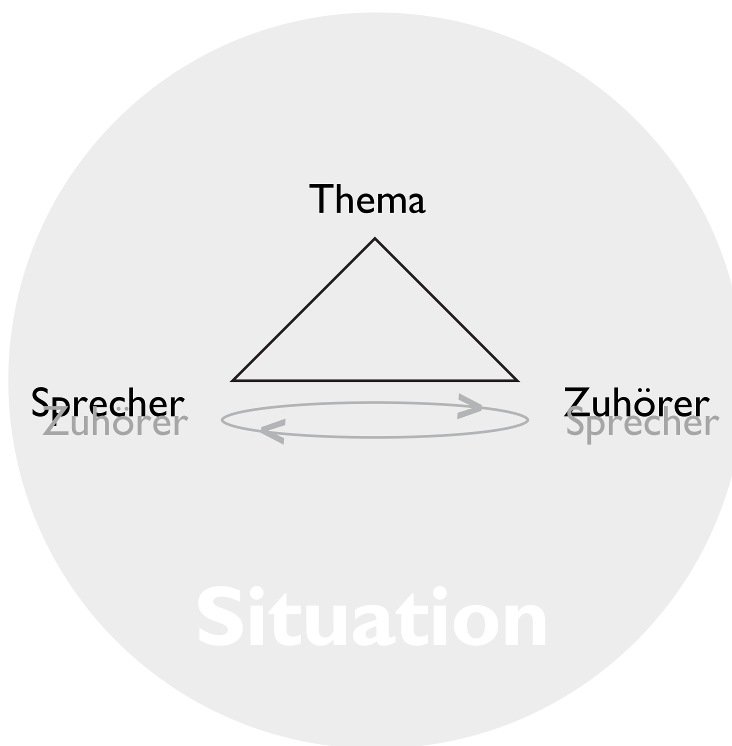
Wird das Buch als kurstragendes Material verwendet, sollten Rollenkarten trotzdem als Kopien ausgehändigt werden oder sind klare Instruktionen notwendig, z. B. dass Partner A die Rolle von Partner B mit einem Papier abdecken soll.

Kapitel / Thema	Ziele (Redemittel, Stil)	Inhalt / Schritte
1 **Werkzeug** Seite 11	Erwerb (meta-)sprachlicher Mittel, um sprachliche und kulturelle Probleme in der Zielsprache zu lösen *Kommunikation:* – Bewusstmachen verschiedener Rollen von Gesprächspartnern – Register und Stil	◆ *Kommunikation:* Das Dreieck im Kreis (Thema, Sprecher, Partner in der Situation) ◆ Wie spricht man mit wem?, wann? und wo? Verschiedene Ebenen von „Sprechen" und „mündlicher Kommunikation" Individuell oder mit dem ganzen Kurs ◆ „sprechen" – Synonyme *Partnerarbeit:* Metakommunikation, Erklären, Beschreiben und Umschreiben von Wörtern *Redemittel* ◆ Die Panne und der Werkzeugkasten ◆ Sprachliche Pannen und (meta-)sprachliches Werkzeug *Individuell:* Bearbeiten der Redemittel *Partnerarbeit:* Anwenden der Redemittel / Smalltalk ◆ Missverständnisse und größere Pannen *Individuell:* Bearbeiten der Redemittel *Partnerarbeit:* Anwenden der Redemittel (Besprechen und Klären von u. a. kulturellen Missverständnissen)
2 **Smalltalk** Seite 23	Erkennen von linguistischen und paralinguistischen Elementen, die authentische Gespräche (im Deutschen) kennzeichnen Der Einsatz dieser Elemente, um ein Gespräch natürlich und positiv zu gestalten *Smalltalk:* Katalog von gängigen Smalltalk-Themen und der Umgang mit ihnen	◆ Smalltalk-Themen *Partnerarbeit:* Worüber spricht man / spricht man nicht, mit wem?, wann? und wo? ◆ Der gute Zuhörer: Feedback-Signale ◆ Das „Hm" *Kleingruppe:* Welche Bedeutung haben verschiedene „Hms"? Welche „Jas" oder „Hms" drücken auf Deutsch verschiedene Stimmungen oder Kommentare aus? ◆ *Spiel:* Feedback-Bingo (Gruppen à 4–6 Spieler) ◆ Die Geschäftskontakte-Kartei *Partnerarbeit mit Partnerwechsel* Sprechen über die eigene Person, Smalltalk, aktives Zuhören

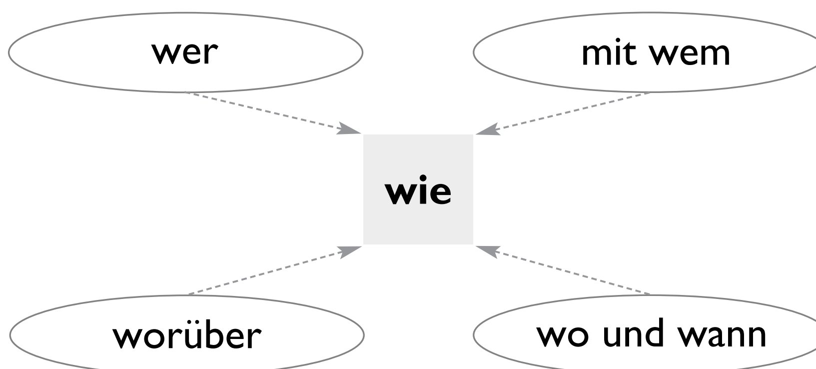
3 **Selbst-darstellung: Werdegang, Arbeit** Seite 31	Sprechen über den persönlichen Werdegang, aktuelle Arbeitsaufgaben und Zukunftspläne Das Üben einer „für deutsche Ohren angemessenen“ Selbstdarstellung	◆ „Klappern gehört zum Handwerk“ ◆ Wie sind Sie? *Individuell:* Wortschatzarbeit *Kleingruppe:* Anwenden von Redemitteln und Wortschatz *Partnerarbeit:* Wie stellt man sich in welcher Situation dar? *Plenum:* Eigenschaften und ihre Bewertung im internationalen Vergleich ◆ Welche Fähigkeiten haben Sie? *Individuell:* Erreichte Ziele – erbrachte Leistungen *Kleingruppe:* Über erbrachte Leistungen sprechen – Redemittel anwenden ◆ *Interkulturelles:* Was erzählt man wo und wie über sich? *Partnerarbeit/Kleingruppe:* Informations- und Erfahrungsaustausch ◆ Ihr beruflicher Werdegang *Individuell:* Wortschatz und Redemittel *Partnerarbeit:* Anwenden der Redemittel
4 **Firma Branche** Seite 40	Das Sprechen über – die eigene Firma und Branche – Abteilungen, Stellenbezeichnungen und Aufgabengebiete – bestimmte Gegebenheiten im eigenen Unternehmen / Land im Vergleich mit deutschsprachigen Unternehmen / Ländern	◆ Wer ist eigentlich zuständig? *Plenum/Partnerarbeit:* Erarbeiten und Anwenden von Wortschatz und Redemitteln ◆ Ihre Firma aus der Sicht des Mitarbeiters *Partnerarbeit:* Rollenspiel – Anwenden der Redemittel ◆ Das ideale Unternehmen: Wortschatz, Redemittel und Diskussion ◆ Ein Unternehmen mit positivem Image *Kleingruppe:* Diskussion

5 **Büroalltag** Seite 47	Der Umgang mit kleineren und größeren Problemen im Büroalltag: Was macht man? Wie kann man es versprachlichen? Thematisieren weiterer Probleme wie „Hierarchie“, „Männer und Frauen im Beruf“, „Arbeitszeiten“ …	A. *Die kleineren Ärgernisse* ◆ Die Kaffeetasse *Partnerarbeit,* Gespräch: Was würden Sie tun, was sollte man tun? ◆ Wie sagen Sie, was Sie stört? (*Partnerarbeit,* Rollenspiele) ◆ Schimpfen tut gut! *Partnerarbeit,* Rollenspiele: „sich aufregen“ als Smalltalk-Thema. B. *Die größeren Ärgernisse – Umfrage* ◆ *Kleingruppen:* Teamsitzung 1: Planung der Umfrage ◆ *Partnerarbeit / Partnerwechsel:* 2: Interviews anhand des Fragebogens ◆ *Kleingruppen:* Teamsitzung 3: Auswertung und Beurteilung der Lösungsvorschläge ◆ *Plenum:* Präsentation der Ergebnisse ◆ *Partnerarbeit:* Rollenspiele
6 **Wie sagt man seine Meinung** Seite 55	Graduelle Steigerung: – vorsichtige Meinungsäußerung – Standpunkte vertreten – überzeugen wollen	◆ „Das finde ich nicht“ – Wenn Sie nicht sagen wollen, was Sie denken – „Ja, genau das finde ich auch!“ Finden Sie Ihre persönliche Ausdrucksweise. Wortwahl und Betonung *Individuell:* Bearbeiten der Redemittel: Auswahl und Betonung *Partnerarbeit:* Behauptungen und Einstellungen, Anwenden der Redemittel ◆ „Der Ton macht die Musik“ – oder die Diskussion: sich äußern – reagieren – argumentieren – sich zurückziehen *Individuell:* Bearbeiten der Redemittel *Partnerarbeit:* Anwenden der Redemittel im Rollenspiel ◆ Diskussionen in *größeren Gruppen:* zu Wort kommen und zu Wort kommen lassen, die eigene Meinung äußern, Feedback geben, argumentieren, das Wort ergreifen, nachgeben, sich einigen *Individuell:* Redemittel dem persönlichen Stil entsprechend bearbeiten *Partnerarbeit:* Anwenden der Redemittel in einer Diskussion ◆ Diskussionen in *größeren Gruppen* – „Jetzt bin ich aber dran“ ◆ Diskussionen in *größeren Gruppen* – „Lobbying“

Werkzeug



Zur mündlichen Kommunikation gehören immer mindestens zwei Leute: ein *Sprecher* und ein *Zuhörer.* Bei einem Gespräch haben die beiden verschiedene Aufgaben.
Für eine gute Kommunikation sind beide gleich wichtig.
Die Rollen – und damit die Aufgaben – wechseln im Laufe des Gesprächs.



Wie gesprochen wird, hängt ab von
- den Gesprächspartnern
- dem Thema
- der Situation

Aufgaben

1. **Lesen Sie die folgenden Gesprächsausschnitte.**
   Das Thema ist jedes Mal das gleiche.

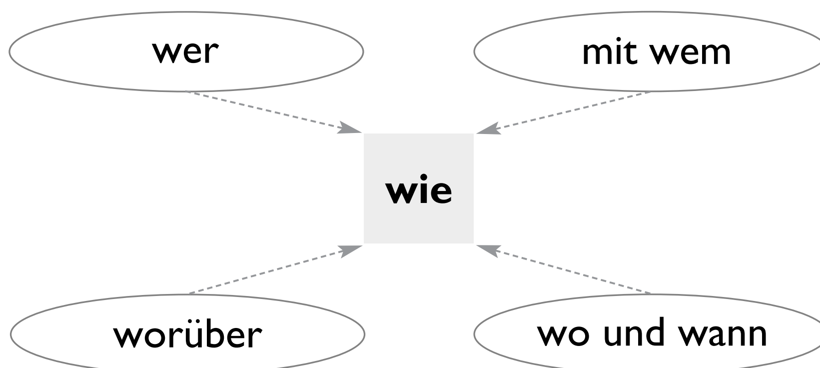
Dialog 1

A: Ich habe Ihren Flug nach Amsterdam gebucht, Herr Kettler.
B: Hm, danke.
A: Ab Frankfurt 19.30, an um 20.20. Nichtraucher, das war doch richtig, oder?
B: Ja, und Businessclass, nehm ich doch an?
A: Hm, ich fürchte, das wird nicht mehr gehen, Herr Kettler, das ist doch geändert worden – wegen der Sparmaßnahmen –, das gilt für alle.

Dialog 2

A: Du, hier ist dein Ticket für Amsterdam.
B: Ah, ja, gut.
A: Ab Frankfurt 19.30, in Amsterdam um 20.20. Nichtraucher, ne?
A: Ej, das ist ja Economyclass!
B: Ja, tut mir echt Leid, Business ist nicht mehr drin. Dürfen wir nicht mehr machen, die sind doch jetzt so geizig geworden, nur noch das Billigste – gilt für alle …

2. **Vergleichen Sie die beiden Dialoge.**



a. Worüber wird gesprochen? Wie ist die Situation?
b. Wer sind die Gesprächspartner, welche Beziehung haben sie zueinander?
c. Der Ton in den Dialogen ist völlig verschieden.
   Welche sprachlichen Elemente sind für diesen Unterschied verantwortlich?
d. Wie würde man sich in Ihrer Sprache in den beiden Situationen ausdrücken?
   Welche sprachlichen Elemente verändern in Ihrer Sprache den Ton?

Reden, labern, diskutieren …

Aufgaben

1. **Die folgenden Wörter auf Seite 14 bedeuten alle „sprechen" oder „mündlich kommunizieren". Lesen Sie die Wörter und überlegen Sie, welche Sie kennen und welche Ihnen unbekannt sind. Benutzen Sie auch Ihr Wörterbuch.**

2. **Füllen Sie dann zusammen mit Ihrem Nachbarn das Arbeitsblatt auf Seite 14 aus. Besprechen Sie die Wörter auf Deutsch:**

   - Was genau bedeutet das Wort?
   - In welcher Situation benutzt man es? Wie förmlich, umgangssprachlich, negativ oder hochtrabend klingt es?
   - Haben Sie das Wort schon (öfter) gehört?
   - Gibt es in Ihrer Sprache eine direkte Übersetzung?
   - Würden Sie selbst das Wort benutzen?

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Fragen
Wissen Sie, was „labern" heißt?
Ist das ungefähr das Gleiche wie „schwafeln"?
Ist das so was wie …?
Könnte man für „labern" auch „schwafeln" sagen?
Ist das Umgangssprache?
Ist das Dialekt oder Hochdeutsch?
Kann man das immer sagen?
In welchem Zusammenhang / in welcher Situation passt das nicht?
*Würden **Sie** das sagen?*
*Würden **Sie** das Wort benutzen?*
Wie spricht man das aus?

Antworten
Das bedeutet …
Das ist so ähnlich wie …
Ich weiß auch nicht, was das heißt.
Ich weiß nicht, aber ich glaube, das ist sehr förmlich.
Ich weiß auch nicht, was steht denn im Wörterbuch?
Ich weiß, was es bedeutet, aber ich kann es nicht erklären.
Ich kenn das Wort, aber es fällt mir momentan nicht ein.
Ich komm nicht drauf.
Ich habe das Wort schon oft gehört, aber ich weiß nicht genau, was es bedeutet.
Das klingt ziemlich negativ, finde ich.
Das sagt man nur, wenn man jemanden nicht mag.

Arbeitsblatt 1 zu Seite 13

reden ◆ labern ◆ diskutieren ◆ etwas besprechen ◆ quatschen ◆ sich unterhalten ◆ sprechen ◆ dozieren ◆ schwätzen ◆ palavern ◆ rumreden ◆ verhandeln ◆ vortragen ◆ referieren ◆ konversieren * *◆ debattieren ◆ sich streiten ◆ schwafeln ◆ sich über etwas aufregen ◆ mitteilen ◆ benachrichtigen ◆ schimpfen ◆ sich verständigen ◆ berichten ◆ sich beraten ◆ Rücksprache nehmen ◆ etwas austauschen ◆ etwas (ab-)klären ◆ eine Auseinandersetzung haben*

Wort	Kommunikationspartner	Thema	Situation	In **Ihrer** Sprache
quatschen	Freunde	vielleicht andere Leute oder das Leben und die Liebe	informell, z. B. in der Kneipe	
			jede beliebige, förmlich oder informell	
	Geschäftspartner			
		die Ergebnisse einer Arbeitssitzung		
	Mitarbeiter – Chef	wichtige Entscheidung		
	Freunde, Kollegen	Erfahrungen, Infos		
	Referent – Publikum		Tagung, Konferenz	
		ein Streit über irgendein Thema	beim Chef unter vier Augen oder zu Hause mit dem Partner, …	

* veraltetes Wort

Die Panne und der Werkzeugkasten

Wissen Sie, was eine Panne ist?

Normalerweise spricht man von einer Autopanne:
Das Auto bleibt stehen, weil irgendetwas kaputt ist.
Im Idealfall löst die Autofahrerin / der Autofahrer das Problem selbst.

Der Idealfall wäre:
1. Die Fahrerin/der Fahrer weiß, wie ein Auto funktioniert → sie/er kann den Fehler identifizieren.
2. Sie/er besitzt einen Werkzeugkasten mit dem notwendigen Werkzeug → die praktischen Voraussetzungen für die Reparatur sind gegeben.
3. Sie/er kann das Werkzeug benutzen → das Auto fährt bald wieder.

Pannen gibt es nicht nur beim Auto, Pannen kann es auch in der Kommunikation geben.
Irgendetwas funktioniert nicht – die Kommunikation ist unterbrochen.

Es gibt auch hier kleinere und größere Pannen.
Wenn Sie ein Wort nicht verstehen, ist das eine kleine Panne. Dann sagen Sie „Bitte?“, der Partner wiederholt oder erklärt das Wort und die Kommunikation läuft wieder.

Es kommen allerdings auch Pannen vor, die dazu führen können, dass die Kommunikation und sogar die Geschäftsbeziehung beendet ist.

In der Kommunikation mit Ausländern sind das oft Missverständnisse – sprachliche und kulturelle.
Meist wissen die Partner nicht genau, wie die Kommunikation (in dem anderen Land) funktioniert und sie bemerken den Fehler erst, wenn ein großer Schaden entstanden ist.
Oder sie bemerken die Störung in der Kommunikation, haben aber nicht das richtige Werkzeug um sie zu beheben.

Auf Seite 17 finden Sie sprachliches Werkzeug für verschiedene Arten von Kommunikationspannen.
Lösen Sie jetzt die folgenden Aufgaben und üben Sie das Anwenden der „Werkzeuge“, damit Sie bei der nächsten realen Panne den Schaden schnell und problemlos beheben können.

Aufgaben – sprachliche Pannen oder Probleme

1. **Ein erster Blick in den Werkzeugkasten (Seite 17)**
   a. Kennen Sie das Werkzeug?
   Lesen Sie die Redewendungen in Ruhe durch.
   Verstehen Sie alle?
   Wie ist die Aussprache und Intonation?
   Lassen Sie sich von Ihrem Lehrer helfen und markieren Sie betonte Wörter.
   b. Wozu benutzt man das Werkzeug?
   Beurteilen Sie den Ton: Welche Werkzeuge klingen höflich / überhöflich / unhöflich / …
   In welcher Situation passen die verschiedenen Redewendungen?

2. **Suchen Sie sich Ihr persönliches Werkzeug heraus.**
   a. Anfänger oder Profi?
   Finden Sie Redewendungen, die zu Ihrem sprachlichen Niveau passen.
   b. Stil
   Finden Sie die Redewendungen, die zu Ihrer Persönlichkeit passen.
   Sind Sie eher förmlich korrekt oder locker in Ihrer Muttersprache?
   c. Probieren Sie Ihr eigenes Werkzeug aus, bis Sie es gut im Griff haben.
   Sagen Sie die Redemittel laut, bis sie gut klingen und Sie sie flüssig sagen können.

3. **Benutzen Sie das neue Werkzeug!**

Situation

Sie sitzen mit einer Kollegin / einem Kollegen in der Kantine.
Arbeiten Sie zu zweit mit den Rollenkarten auf Seite 18.

Redemittel – Sprachliche Pannen oder Probleme

Die folgenden Werkzeuge helfen Ihnen, auf Deutsch zu „überleben“, auch wenn Ihr Deutsch nicht perfekt ist.

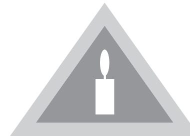
Notbremsen
Moment, bitte nicht so schnell!
Oh, bitte etwas langsamer!
Könnten Sie bitte ganz langsam und deutlich sprechen, ich verstehe nicht so viel Deutsch.
Könnten Sie das bitte buchstabieren?



Sie verstehen nicht.
Bitte?
Wie bitte?
Entschuldigung, das habe ich jetzt nicht ganz verstanden.
Entschuldigung, ich verstehe nur ganz wenig Deutsch.
Äh, könnten Sie das bitte wiederholen?
Mm, könnten Sie das bitte noch mal sagen?



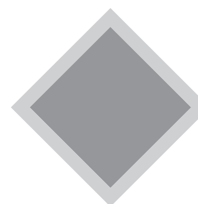
Sie verstehen fast alles – aber nicht alles.
Ich habe den letzten Satz nicht ganz verstanden.
Könnten Sie bitte das letzte Wort noch mal sagen?
Ich habe das Letzte nicht verstanden.
Äh, am elften oder zwölften Juni?



Wenn der Partner vergisst, dass Deutsch nicht Ihre Sprache ist.
Ich verstehe nicht so viel Deutsch.
Ich verstehe Deutsch, aber Sie müssen ganz langsam und deutlich reden.
Ich verstehe Sie ganz gut, wenn Sie langsam sprechen.
Ich mache gerade einen Deutschkurs, aber ich kann noch nicht so viel.



Wenn Sie nicht genau wissen, wie Sie etwas ausdrücken sollen.
Ich glaube, jetzt fehlt mir das passende Wort.
Ich weiß nicht genau, wie man das sagt, ich meine …
Ich weiß nicht, konnte man das verstehen?
War das verständlich, ich spreche noch nicht so gut.
Tut mir Leid, ich spreche noch sehr / recht langsam.
Ach, wie sagt man das?



Rollenkarten

A
Unterhalten Sie sich mit Ihrem Partner über Ihren Arbeitstag.
Was haben Sie heute / gestern gemacht?
Was war stressig / angenehm / überraschend / neu / ärgerlich / erfolgreich?

Tun Sie so, als ob Sie sprachliche Probleme hätten, und bitten Sie Ihren Partner um Hilfe.

Spielen Sie im Laufe des Gesprächs die folgenden Pannen:
- Ihnen fehlt ein Wort.
- Sie sind nicht sicher, ob Sie sich richtig ausdrücken.
- Sie sind nicht sicher, ob Sie sich verständlich ausdrücken.

Benutzen Sie Ihre persönlichen Werkzeuge!

B
Fragen Sie Ihren Partner nach seinem Arbeitstag.
Was hat er heute gemacht?
Wie war es?

Tun Sie so, als ob Sie nicht alles verstehen würden.

Spielen Sie im Laufe des Gesprächs folgende Pannen:
- Sie verstehen ein Wort nicht.
- Ihr Partner spricht zu schnell.
- Sie müssen mehrmals nachfragen, bis Sie einen Satz / ein Wort endlich verstehen.

Benutzen Sie Ihre persönlichen Werkzeuge!

B
Fragen Sie Ihren Partner nach seinem letzten Urlaub oder dem letzten Wochenende.

Was hat er gemacht, wie war es?
Tun Sie so, als ob Sie nicht alles verstehen würden.

Spielen Sie im Laufe des Gesprächs folgende Pannen:
- Sie verstehen ein Wort nicht.
- Ihr Partner spricht zu schnell.
- Sie müssen mehrmals nachfragen, bis Sie einen Satz / ein Wort endlich verstehen.

Benutzen Sie Ihre persönlichen Werkzeuge!

A
Unterhalten Sie sich mit Ihrem Partner über Ihren letzten Urlaub oder über das letzte Wochenende.
Was haben Sie gemacht?
Wie war es?
Was war schön / spannend / neu / ärgerlich / stressig / unvorhergesehen?

Tun Sie so, als ob Sie sprachliche Probleme hätten, und bitten Sie Ihren Partner um Hilfe.

Spielen Sie im Laufe des Gesprächs die folgenden Pannen:
- Ihnen fehlt ein Wort.
- Sie sind nicht sicher, ob Sie sich richtig ausdrücken.
- Sie sind nicht sicher, ob Sie sich verständlich ausdrücken.

Benutzen Sie Ihre persönlichen Werkzeuge!

Aufgaben – Missverständnisse und größere Pannen

1. **Ein erster Blick in den Werkzeugkasten – Redemittel Seite 20**
   a. Kennen Sie das Werkzeug?
   Lesen Sie die Redewendungen in Ruhe durch.
   Verstehen Sie alle?
   Wie ist die Aussprache und die Intonation?
   Lassen Sie sich von Ihrem Lehrer helfen und markieren Sie betonte Wörter.
   b. Wozu benutzt man das Werkzeug?
   Beurteilen Sie den Ton: Welche Werkzeuge klingen höflich / überhöflich / unhöflich / …
   In welcher Situation passen die verschiedenen Redewendungen?

2. **Suchen Sie sich Ihr persönliches Werkzeug heraus.**
   a. Anfänger oder Profi?
   Finden Sie Redewendungen, die zu Ihrem sprachlichen Niveau passen.
   b. Stil
   Finden Sie die Redewendungen, die zu Ihrer Persönlichkeit passen.
   Sind Sie eher förmlich korrekt oder locker in Ihrer Muttersprache?
   c. Probieren Sie Ihr eigenes Werkzeug aus, bis Sie es gut im Griff haben.
   Sagen Sie die Redemittel laut, bis sie gut klingen und Sie sie flüssig sagen können.

3. **Benutzen Sie das neue Werkzeug!**
   Die Rollenkarten auf den Seiten 21 und 22 zeigen Situationen, in denen Missverständnisse passiert sind.
   Arbeiten Sie mit einem Partner.
   Ihre Aufgabe ist es, die Missverständnisse aufzuklären und die Stimmung zu retten.

   Dazu brauchen Sie
   - Fragen
   - Entschuldigungen
   - Erklärungen

4. **Arbeiten Sie jetzt mit den folgenden Werkzeugen und wählen Sie für jede Situation das angemessene Werkzeug aus, finden Sie den richtigen Ton.**

Redemittel – Missverständnisse und größere Pannen

Wenn Sie etwas falsch verstanden haben.
Oh, ich wusste nicht, dass …
Oh, ich glaube, das ist ein Missverständnis.
Oh, ich dachte, Sie meinen …
Hm, ich glaube, da habe ich Sie falsch verstanden.

Wenn der Gesprächspartner Sie falsch versteht.
Nein, so hatte ich das nicht gemeint, ich wollte sagen, …
Nein, nein, ich wollte sagen, …
Oh, da hat Ihr Kollege mich falsch verstanden.
Oh, mein Deutsch ist nicht so gut. Es ist schwer, die richtigen Wörter und den richtigen Ton zu finden.

Wenn es ein kulturelles Missverständnis gibt.
Ach so, ist das in der Schweiz so?
Das wusste ich nicht, bei uns …
Habe ich jetzt etwas falsch gemacht? Ich wollte nicht unhöflich sein, in Amerika machen wir das so.
Wenn man in Deutschland sagt „Wir treffen uns um 8", dann meint man Punkt 8, oder? Bei uns in Frankreich heißt um 8 …
Was machen wir denn da?

Entschuldigungen
Oh, Entschuldigung! Das ist mir aber peinlich.
Das ist mir wahnsinnig peinlich.
Oh, das tut mir Leid!
Das war ein Irrtum – mein Deutsch – tut mir Leid …

Reaktionen auf Entschuldigungen
Das macht nichts.
Das ist nicht so schlimm.
Das ist kein Problem.

Rollenkarten

A

Sie hatten eine Verabredung mit einem Geschäftspartner:

„Um acht im Restaurant Krone“. Sie dachten, „um acht“ bedeutet „um acht herum“, also plus / minus 20 Minuten. Sie kommen also um 20.20 und Ihr Geschäftspartner wirkt ziemlich sauer.

Klären Sie die Situation.

B

Sie hatten eine Verabredung mit einem Geschäftspartner:

„Um acht im Restaurant Krone“. Sie waren pünktlich um 20.00 da. Ihr Geschäftspartner kommt um 20 nach acht, als Sie gerade gehen wollen. Hat er sich in der Zeit geirrt?

Klären Sie die Situation.

A

Ein deutscher Geschäftsfreund hat Sie zu sich nach Hause eingeladen. Zu einem Gläschen Wein, ganz informell, dachten Sie und haben sich freizeitmäßig angezogen.

Als Sie bei dem Freund ankommen, stellen Sie fest, dass noch andere Gäste da sind und sich alle sehr schick gemacht haben. Sie haben ihn wohl nicht ganz richtig verstanden. Es ist Ihnen sehr peinlich.

Was sagen Sie?

B

Sie feiern heute ganz groß Ihren 40. Geburtstag. Ihr ausländischer Geschäftsfreund ist zufällig in der Stadt und Sie haben ihn eingeladen.

Der Freund steht in Jeans und Pulli vor der Tür und wirkt verwirrt. Entweder hat er nicht richtig verstanden, dass Sie ein Fest feiern, oder bei ihm zu Hause ist diese Kleidung üblich.

Sie persönlich stört es eigentlich nicht, aber Ihr Geschäftsfreund wirkt verlegen.

Helfen Sie.

A

Sie haben einen ausländischen Kollegen zu sich nach Hause eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, Mülltrennung, Recycling usw. Ihr Kollege hat offenbar überhaupt kein Umweltbewusstsein. Er macht sich lustig über die „Müslis" und „Naturhysteriker" und sagt, er hat gelesen, dass die in Deutschland eine ziemlich starke Lobby haben. Das passe gar nicht zu den sonst so realistischen Deutschen, meint er.

Ihre Frau kauft nur in „Bioläden" ein und kocht überwiegend „Vollwertkost"; auch diesen Abend.

Sie ärgern sich ziemlich.

B

Sie sind bei einem deutschen Kollegen eingeladen.

Das Gespräch kommt auf die Umwelt, die Grünen, usw. Sie verstehen sich normalerweise sehr gut mit dem Kollegen und sagen daher auch klipp und klar, was Sie von diesen „grünen Traumtänzern" halten, nämlich gar nichts. Wer will schon zurück in die Steinzeit? Das ist doch total übertrieben und absurd.

In dem Moment kommt die Hausfrau mit dem Abendessen herein und sagt: „Das ist jetzt Vollwertkost, alles biodynamisch angebaut …"

Retten Sie die Stimmung!

A

Sie sind mit einem ausländischen Kollegen in einem Münchner Biergarten.

Ihr Kollege hat ein großes Bier getrunken. Als der Ober ihn (auf Bayerisch) fragt, ob es geschmeckt hat und ob er noch eins will, antwortet Ihr Kollege: „Ja".

Sie wundern sich, sagen aber nichts, er muss selbst wissen, wie viel er trinkt.

B

Sie sind mit einem deutschen Kollegen in München in einem Biergarten.

Als Sie Ihr Bier ausgetrunken haben, kommt der Ober und fragt: „Hot's gschmeckt?" Sie nicken, er fragt: „Meng's no oans?" Sie sagen vorsichtig: „Ja, ja". Plötzlich kommt der Ober mit einem zweiten Glas Bier an. Sie möchten aber keins mehr.

Erklären Sie Ihrem Kollegen das Problem und bitten Sie ihn um Hilfe.

Smalltalk

In den deutschsprachigen Ländern haben wir keine direkte Übersetzung für diesen Ausdruck, das heißt aber nicht, dass Smalltalk bei uns unwichtig ist! Diese „kleinen Unterhaltungen“ sind oft die Basis für eine gute Zusammenarbeit.

Beim Smalltalk kann man und soll man
- eine gute Stimmung schaffen
- sich ein bisschen kennen lernen (Einstellung, Vorlieben, beruflicher und privater Hintergrund …)
- bei beiden Partnern das Gefühl schaffen, dass der andere ein netter, interessanter und interessierter Mensch ist, mit dem sich sicher gut arbeiten lässt

Smalltalk heißt „einfach ein bisschen reden“.
In der Realität ist das leider gar nicht so einfach.
Worüber soll und kann man reden? Und wie?

Aufgaben

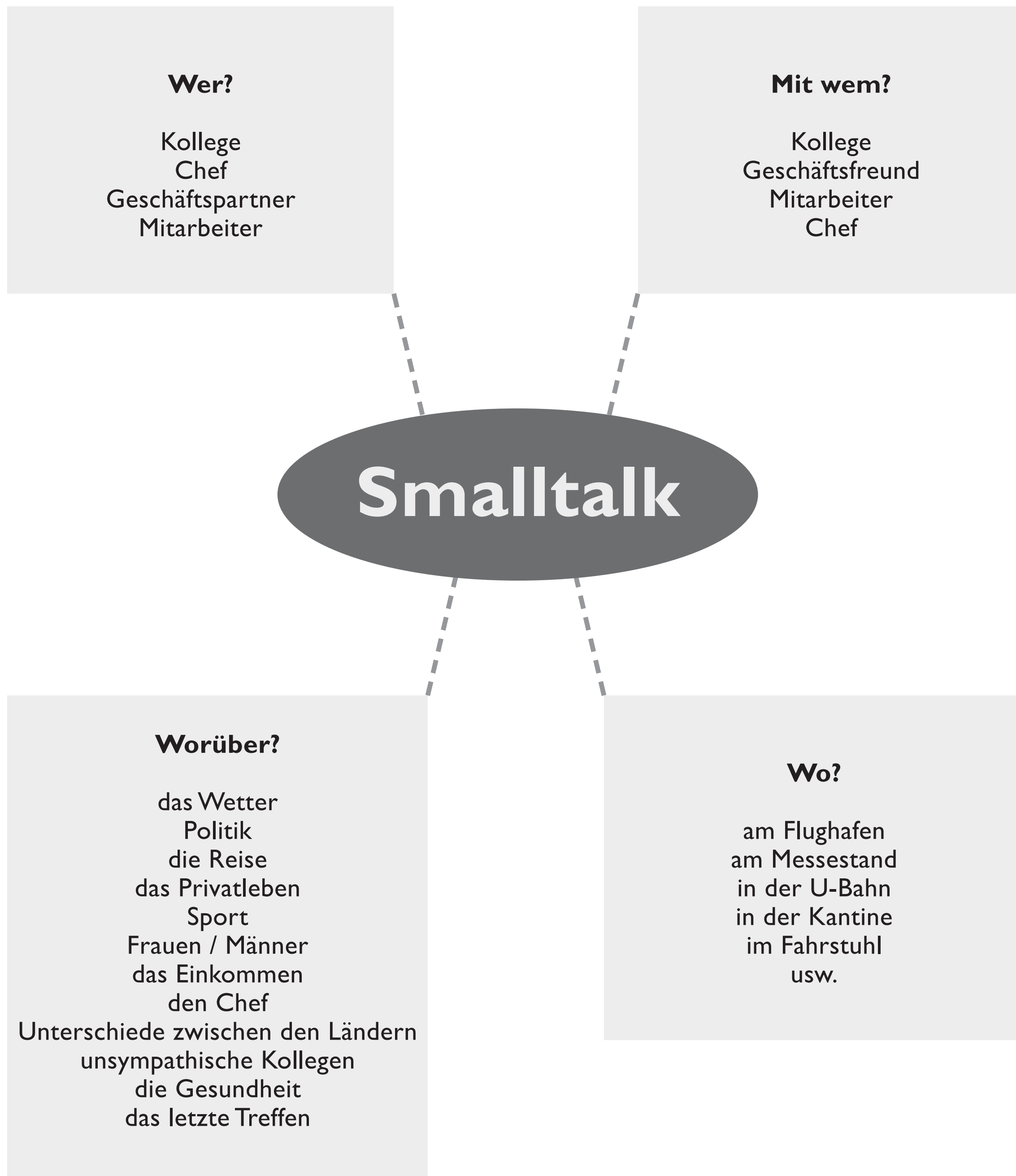
1. Auf Seite 24 sehen Sie Smalltalk-Partner, -Situationen und -Themen. Sehen Sie sich bitte die Themen an und diskutieren Sie zu zweit:
- Mit wem kann man worüber sprechen?
- Mit wem sollte man worüber lieber nicht sprechen?
- Gibt es absolut verbotene Themen? Sind das dieselben in Deutschland / Österreich / in der Schweiz wie in Ihrem Land?

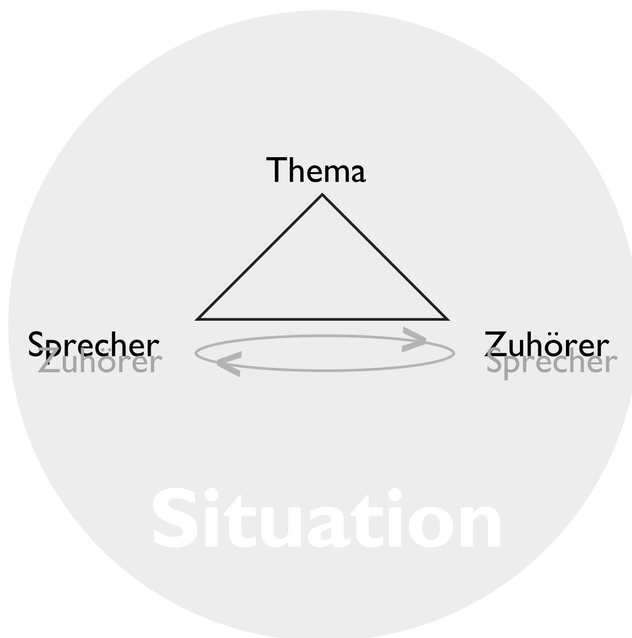
2. Füllen Sie das „worüber-Feld“ mit weiteren Themen.

3. Markieren Sie mit Leuchtstift alle „todsicheren“ Themen (über die Sie gerne sprechen und die in den meisten Situationen „funktionieren“) mit einer schönen Farbe und alle „heiklen“ Themen in einer Ihnen unsympathischen Farbe.

4. Wechseln Sie den Partner und vergleichen Sie Ihre Ergebnisse. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob ein Thema todsicher oder etwas gefährlich ist, ziehen Sie Ihren Lehrer zurate.

5. Jetzt haben Sie eine Auswahl von guten Smalltalk-Themen. Ergreifen Sie jede Smalltalk-Gelegenheit, die sich bietet, und probieren Sie die Themen aus. Fangen Sie gleich in der Kaffeepause oder nach dem Kurs bei Ihren Kurskollegen oder dem Lehrer an!


Wer?
Kollege
Chef
Geschäftspartner
Mitarbeiter
Mit wem?
Kollege
Geschäftsfreund
Mitarbeiter
Chef
Smalltalk
Worüber?
das Wetter
Politik
die Reise
das Privatleben
Sport
Frauen / Männer
das Einkommen
den Chef
Unterschiede zwischen den Ländern
unsympathische Kollegen
die Gesundheit
das letzte Treffen
Wo?
am Flughafen
am Messestand
in der U-Bahn
in der Kantine
im Fahrstuhl
usw.



Zur mündlichen Kommunikation gehören immer mindestens zwei Leute: ein Sprecher und ein Zuhörer.
Bei einem Gespräch haben die beiden verschiedene Aufgaben.
Für eine gute Kommunikation sind beide gleich wichtig.
Die Rollen – und damit die Aufgaben – wechseln im Laufe des Gesprächs.

Was sind die Aufgaben der beiden Kommunikationspartner?
Der Sprecher spricht. Natürlich!
Der Zuhörer hört zu, aber bitte aktiv! Er sitzt nicht nur da und lässt den Sprecher sprechen, sondern er reagiert und gibt dem Sprecher Feedback.
Mit einem guten Zuhörer macht das Sprechen mehr Spaß und die Kommunikation wird besser.
Das gilt sowohl für Gespräche als auch für Vorträge.

Ein guter aktiver Zuhörer
- zeigt, dass er zuhört und versteht (bzw. zeigt, wenn er etwas nicht versteht).
- zeigt, dass er an dem Gespräch und dem Sprecher interessiert ist.
- zeigt, wie er das Gesagte aufnimmt (positiv, überrascht, kritisch …).

Er gibt dem Sprecher Feedback
- durch Kommentare („Da haben Sie Recht!“, „Hm, ich weiß nicht …“)
- durch Fragen („Bitte?“, „Inwiefern?“ „Was meinen Sie mit …?“)
- durch *kleine Wörter* und *polite noises,* wie die Engländer sagen („Hm“, „Ach?“, „Tja“)
- durch Körpersprache

Ein besonders spannendes Gebiet sind die ganz kleinen Feedback-Signale (die *kleinen Wörter* und die *höflichen Geräusche*).
Man kann sie oft nicht schreiben und deshalb auch nicht im Wörterbuch finden.
Trotzdem sind sie enorm wichtig für das Gespräch.
Außerdem sind sie von Land zu Land, von Kultur zu Kultur verschieden.

Aufgaben

Arbeiten Sie in einer kleinen Gruppe.

1. Sagen Sie dieses „Wort“:

„Hm“

Wie viele verschiedene „Hms“ können Sie sagen?

Wussten Sie, dass ein bestimmtes „Hm-m-m“ in Frankreich „Ja, gut, machen wir“ bedeuten kann und dass die Deutschen dieses „Hm-m-m“ als „Nein, auf gar keinen Fall“ verstehen?
Und wussten Sie, dass ein freundliches „Ja“ von einem Norddeutschen aus Oldenburg für einen Bayern arrogant und genervt klingen kann?
Können Sie sich vorstellen, welches Potential an Verwirrungen und Missverständnissen in diesen kleinen „Wörtern“ liegt? Gut, dass man darüber sprechen kann! (s. Aufgabe 2)

2. Diskutieren Sie, was die verschiedenen „Hms“ ausdrücken.
Zum Beispiel:
A: Hm-m!
B: Was heißt „Hm-m“?
A: Das bedeutet, ich bin prinzipiell einverstanden, aber ich bin noch am Nachdenken.
B: Ach so, dann habe ich es richtig verstanden.

C: Hmmm.
A: Was meinen Sie mit „Hmmm“? Sind Sie genervt oder gestresst?
C: Gestresst habe ich gemeint.
B: Also, für mich klingt das aber auch genervt.
A: Ja, stimmt, kann beides sein.

3. Finden Sie in Ihrer Gruppe ein „Hm“ und / oder ein „Ja“, das die folgenden Gedanken und Stimmungen ausdrückt:

erstaunt ◆ ärgerlich ◆ froh ◆ arrogant ◆ „Typisch, ich hab's ja gewusst“ ◆ desinteressiert ◆ nachdenklich ◆ kritisch ◆ belustigt ◆ respektvoll ◆ respektlos ◆ begeistert ◆ spöttisch ◆ müde ◆ vorsichtig ablehnend ◆ bestimmt ablehnend ◆ gelangweilt ◆ positiv ◆ genervt ◆ ungeduldig ◆ fragend ◆ freundlich fragend ◆ unhöflich fragend ◆ „Ich hab keine Ahnung“

4. Überlegen Sie für jedes der Feedback-Signale, ob sie für „deutschsprachige“ Ohren auch so klingen, wie man sie in Ihrer Muttersprache verwendet. Wenn Sie unsicher sind, fragen Sie Ihren Lehrer.

5. Kennen Sie deutsche oder ausländische Feedback-Signale, die für Sie merkwürdig klingen?

Feedback-Bingo

Spielen Sie in einer Gruppe von 4–6 Personen.

1. Jeder Spieler erhält 6 Kärtchen.
Schreiben Sie auf jedes Kärtchen Feedback-Signale, fünf positiv interessierte und ein kritisches oder negatives.

Zum Beispiel:

Ja, genau!	**Nein!**	**Hm-m!**	**Ach!**
Echt?	**Das kann ich mir vorstellen!**		
Naja!	**Oh!**		

Übrigens: „Echt" und „Nein" können im Gespräch durchaus positiv interessiert sein. Es kommt auf die Betonung an!

2. Wählen Sie in Ihrer Gruppe einen Erzähler.
Der Erzähler sammelt alle Karten in der Gruppe ein, mischt sie und teilt sie neu aus.
Alle Spieler erhalten die gleiche Anzahl von Feedback-Karten.
Der Erzähler selbst bekommt keine Karten.
Die Spieler lesen ihre Karten, überprüfen, ob sie wissen, was ihre Feedback-Signale ausdrücken und sagen jedes Signal ein paar Mal mit der entsprechenden Betonung.

3. *Das Spiel:*
Der Erzähler spricht über ein Thema (z. B. über seine Arbeit, einen Kollegen, ein Produkt, die letzte Geschäftsreise, warum er lieber mit Swiss Air als mit der Lufthansa fliegt usw.).
Die anderen Spieler haben zwei Aufgaben:
a. aktiv zuzuhören und dadurch den Erzähler zum Weitererzählen zu bringen.
b. ihre Feedback-Karten loszuwerden. Im Laufe des Gesprächs muss jeder Zuhörer die Feedback-Signale auf seinen Kärtchen an einer passenden Stelle einbringen (= sagen).
Wenn man ein Signal benutzt hat, darf man es ablegen.
Wer zuerst alle Kärtchen abgelegt hat, ist Feedback-Meister.

Danach werden die Karten neu gemischt und ausgeteilt.
Ein neuer Erzähler wird gewählt und erzählt über ein anderes Thema.

Die Geschäftskontakte-Kartei

Der persönliche Kontakt ist wichtig im Geschäftsleben.
Es gilt, gute Beziehungen zu Geschäftspartnern herzustellen und diese auch zu pflegen. Hierbei spielt der Smalltalk eine wesentliche Rolle.

Wenn man viele Geschäftskontakte hat, kann es auf die Dauer etwas schwierig sein, sich genau zu erinnern, worüber man mit wem gesprochen hat und wen man wo getroffen hat.
Da hilft eine Kartei! Sie enthält alle wichtigen Infos (Name, Firma usw.). Außerdem kann man sich notieren, worüber man gesprochen hat, evtl. auch die Interessengebiete des Partners oder Kunden.
Dann kann man beim nächsten Smalltalk genau da anknüpfen, wo man letztes Mal aufgehört hat.

Aufgaben

Situation

Sie befinden sich auf einer Tagung in Zürich.

Während einer Pause knüpfen Sie neue Kontakte.

1. Sprechen Sie mit einem neuen Bekannten (ein Kurskollege) und bringen Sie so viel wie möglich über ihn in Erfahrung. Führen Sie ein Gespräch, das der Situation entspricht, also Smalltalk und kein Interview!
Denken Sie an den Zweck des Smalltalks:
– eine gute Stimmung schaffen
– sich ein bisschen kennen lernen (Einstellung, Vorlieben beruflicher und privater Hintergrund …)
– bei beiden Partnern das Gefühl schaffen, dass der andere ein netter, interessanter und interessierter Mensch ist, mit dem sich sicher gut arbeiten lässt
Geben Sie während des Gesprächs positives Feedback!

2. Nach 5–10 Minuten sehen Sie einen anderen Bekannten, mit dem Sie kurz sprechen möchten.
Beenden Sie höflich das Gespräch, verabschieden Sie sich (mit Handschlag natürlich) und sprechen Sie dann den nächsten Kollegen an.
Nach weiteren 5 Minuten wechseln Sie noch einmal.

Zum Beispiel:
A: Tja dann, Herr Huber, ich muss jetzt weiter, aber wir sehen uns ja sicher noch …
B: Ja, ich auch, war schön, Sie kennen zu lernen, Frau Stadelmann.

A: Ja, Frau Kissenbrück, dann wünsch ich Ihnen noch viel Erfolg für das Projekt und wir hören bestimmt wieder voneinander.
B: Danke, Herr Sundkvist, auf Wiedersehen!

A: Herr Schmidbauer, schön dass wir uns jetzt mal persönlich kennen gelernt haben, dann weiß ich in Zukunft, wer da am anderen Ende vom Telefon sitzt …
B: Ja, hat mich auch gefreut, Herr Fenderle.

3. Füllen Sie für jeden Gesprächspartner eine Karteikarte aus (natürlich nicht während des Gesprächs) und heben Sie diese Karten bis zum nächsten Deutschkurs auf.

Name

Firma / …

Position / Arbeitsaufgaben / …

Interessen

Themen, über die wir gesprochen haben

Kartei

Name

Firma / …

Position / Arbeitsaufgaben / …

Interessen

Themen, über die wir gesprochen haben

Kartei

Name

Firma / …

Position / Arbeitsaufgaben / …

Interessen

Themen, über die wir gesprochen haben

Kartei

Aufgabe für das nächste Treffen im Deutschkurs

Lesen Sie die Karteikarten vom letzten Mal und vergegenwärtigen Sie sich das Gespräch von „Zürich“.

Gehen Sie dann auf einen Ihrer Gesprächspartner vom letzten Mal zu, begrüßen Sie ihn und wechseln Sie ein paar Worte. Knüpfen Sie da an, wo Sie in Zürich aufgehört haben.
Beenden Sie das Gespräch höflich nach ca. drei Minuten.

Zum Beispiel:
A: Ah, guten Tag, Frau Kissenbrück, wie geht’s?
B: Herr Sundkvist! Ich wusste nicht, dass Sie auch in Leipzig sind. Danke, mir geht’s gut. Und Ihnen?
A: Ach danke, ein bisschen stressig momentan, aber das ist ja immer so auf der Messe … – Wie ist das übrigens damals mit Ihrem Wagen ausgegangen?
B: Mein Wagen …?
A: Ja, da war doch vor dem Hotel in Ihr Auto eingebrochen worden …
B: Ach ja! Stimmt! Dass Sie das noch wissen …

[B denkt: Gutes Gedächtnis, der Herr Sundkvist, und er hat mir offenbar wirklich zugehört, netter Mensch!]

Selbstdarstellung

„Klappern gehört zum Handwerk!“ – oder?

Wie wirke ich auf andere?
Eine wichtige Frage in allen Zusammenhängen: privat, bei Freunden, in der Freizeit, in der Arbeit, vor Kollegen, vor dem Chef, beim Bewerbungsgespräch.

Bei den meisten Menschen und in den meisten Situationen will man einen möglichst guten Eindruck machen.
Dabei spielen die Persönlichkeit und das Auftreten eine Rolle, aber auch **was** man über sich selbst sagt und **wie** man es sagt.

Es geht also darum, sich selbst in ein möglichst positives Licht zu rücken.

Was positiv klingt, hängt von der Situation ab:
Die Freunde im Fußballfanklub finden es vielleicht positiv, wenn Sie erzählen, dass Sie in fünfzehn Minuten vier Bier trinken können.
Ihr Chef hat da wahrscheinlich andere Ansichten.
Ihr Chef schätzt es dafür sicher, wenn Sie ehrgeizig sind, Ihren Kollegen gefällt das vielleicht weniger.

Wie man über sich selbst spricht, hängt von der Situation, der Kultur und natürlich von der eigenen Persönlichkeit ab:
Soll man zum Beispiel sehr deutlich und direkt über seine eigenen positiven Seiten sprechen – oder ist das Angeberei?
Soll man sehr bescheiden sein – oder wird man dann nicht mehr respektiert?

Wie sind Sie?

Aufgaben

1. **Kreuzen Sie 6–8 der folgenden Adjektive an, die auf Sie am besten zutreffen.**

- anpassungsfähig
- aufgeschlossen
- ausdauernd
- ausgeglichen
- belastbar
- diplomatisch
- durchsetzungsfähig
- dynamisch
- ehrgeizig
- entscheidungsfreudig
- genau
- initiativ
- kompetent
- kompromissfähig
- kontaktfähig
- kreativ
- leistungsfähig
- ordnungsliebend
- praktisch veranlagt
- pflichtbewusst
- risikofreudig
- selbstständig
- tatkräftig
- teamfähig
- verantwortungsbewusst
- verhandlungsgeschickt
- zielstrebig
- zuverlässig

2. **Arbeiten Sie zu zweit oder zu dritt.**
Besprechen Sie, welche Adjektive Sie gewählt haben und warum.
Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.
Was meinen Sie mit „teamfähig"?
Das kommt auf die Situation an.
Das kommt darauf an, was man mit „genau" meint.

Ich glaube, ich bin ziemlich aufgeschlossen.
Ich glaube, ich bin einigermaßen belastbar.
Ich denke schon, dass ich mich durchsetzen kann. Das heißt aber nicht, dass ich rücksichtslos bin.
Ja, also, wenn nötig, kann ich mich auch durchsetzen.

Sind Sie ausgeglichen?
Naja, nicht immer, aber meistens.

3. **Arbeiten Sie zu zweit.**
Sprechen Sie über Ihre positiven Eigenschaften, aber denken Sie sich dabei verschiedene Situationen:
– Sie sprechen mit einem Kollegen.
– Sie sprechen mit Ihrem zukünftigen Chef.
– Sie sprechen mit einem guten Freund.
Wählen Sie also solche Adjektive aus, die entweder für den Freund, den Kollegen oder für den Chef positiv klingen.
Ihr Partner spielt den Kollegen / Chef / Freund.
Sprechen Sie so selbstbewusst oder bescheiden, wie es die Situation erfordert.
Wechseln Sie dann die Rollen.

4. **Sehen Sie sich die Adjektive in Aufgabe 1 noch einmal an und diskutieren Sie:**
– Gibt es Adjektive, die in Ihrem Land (besonders) positiv oder negativ bewertet werden.
– Ist z. B. „Ehrgeiz" eine gute oder schlechte Eigenschaft?
– Wie ist es in den deutschsprachigen Ländern?

Welche Fähigkeiten haben Sie?

Aufgaben

1. **Schreiben Sie 6–8 persönliche Leistungen auf ein Blatt Papier, die für Sie besonders wichtig waren, z. B.**
   - die Gründung einer eigenen Firma / … eigene Firma gegründet / …
   - die Entwicklung eines neuen Produkts / … neues Produkt entwickelt / …
   - die Organisation eines Tennisturniers / Tennisturnier organisiert / …
   - …

   Kreuzen Sie im folgenden Formular die Fähigkeiten an, die Sie für die einzelnen Leistungen gebraucht haben.

	Leistungs Nr.							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Fähigkeit:								
Analysieren								
Planen								
Organisieren								
Koordinieren								
Führen								
Überwachen								
Administrieren								
Konzepte erstellen								
Entwickeln, Gestalten								
Beraten								
Präsentieren								
Verhandeln								
Verkaufen								
Überzeugen								
Motivieren								
Beurteilen								
Realisieren								
Teamarbeit								
Selbstständigkeit								

Formular aus Peter Steffen, 1987, So macht man Karriere, Penta Verlag

2. Arbeiten Sie in einer Gruppe von 2–4 Personen.
Sprechen Sie über eine Ihrer Leistungen.
Ein Kurskollege/eine Kurskollegin beginnt und erzählt, was er/sie erreicht hat und welche Fähigkeiten ihm/ihr dabei geholfen haben.
Die anderen sind *aktive* und *interessierte* Zuhörer.
Wechseln Sie dann die Rollen.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Es war meine Aufgabe, die deutschen Kunden zu betreuen.
Das bedeutete …
Dabei war wichtig, dass …
Dabei kam es darauf an, dass …
Dabei musste ich …

Sehr selbstbewusst ausgedrückt	Bescheidener ausgedrückt
– *Es war (natürlich) ein Vorteil, dass ich so gut Deutsch konnte.*	– *Ich glaube, mein Deutsch ist einigermaßen, das hat also ganz gut geklappt.*
– *Ich kann (ja) ziemlich gut organisieren, das war dabei sehr nützlich.*	– *Ich organisiere gern, das war dabei sehr nützlich.*
– *Es liegt mir, Konzepte zu erstellen.*	– *Ich glaube, es liegt mir, Konzepte zu erstellen.*
– *Beraten gehört zu meinen starken Seiten.*	– *Ich denke, ich bin ganz gut im Beraten.*

3. Variieren Sie jetzt die Situation.
Wählen Sie andere Leistungen und stellen Sie sich vor, Sie sprechen mit
- dem Leiter der Personalabteilung in einer Firma, bei der Sie sich bewerben wollen
- einer Kollegin / einem Kollegen, mit der / dem Sie zusammen ein Projekt bearbeiten sollen

Passen Sie den Stil an die Situation und an Ihre eigene Persönlichkeit an.

Interkulturelles

Wie man sich selbst darstellt, wie selbstbewusst oder wie bescheiden man über sich selbst spricht, hängt einerseits von der eigenen Persönlichkeit ab.
Bei der Selbstdarstellung gibt es andererseits aber auch von Land zu Land, von Kultur zu Kultur zum Teil große Unterschiede.

In jedem Land ist es wichtig, dass man einen guten Eindruck auf andere Menschen macht.
Es ist auch überall wichtig, dass der Chef weiß, dass der Mitarbeiter für seine Arbeit kompetent ist und dass er eine gute Arbeit leistet.
Und in jedem Land will man auch etwas über seine Partner wissen, mit denen man zusammenarbeitet. Welchen Hintergrund und welche hierarchische Stellung sie haben, ob sie kompetent sind, welche Erfahrungen sie mitbringen usw.

Aber: Auf welche Weise man einen guten Eindruck vermittelt – was man erzählt oder fragt und wie man sich ausdrückt – das ist von Kultur zu Kultur verschieden.

Aufgaben

1. Arbeiten Sie zu zweit. Die Tabelle Seite 36 zeigt Mittel und Möglichkeiten, mit denen man die eigene Kompetenz, hierarchische Stellung oder persönliche Wichtigkeit zum Ausdruck bringen kann.
Überlegen Sie, mit welchen dieser Mittel man in Ihrem Land „arbeitet".
Füllen Sie dann die Tabelle folgendermaßen aus:
1 = ja, das macht man so / wichtiges Mittel
2 = kommt vor, ist aber nicht so häufig
3 = nein, das macht man nicht

2. Haben Sie noch irgendetwas in Ihrem Heimatland / in Deutschland / Österreich / in der Schweiz* beobachtet, das nicht in der Tabelle steht?

* Nichtzutreffendes bitte streichen

Mittel	Kompetenz		hierarchische Stellung	
	Ihr Land	… *	Ihr Land	… *
Titel auf der Karte / dem Namensschild				
über Ausbildung sprechen				
über Karriere sprechen				
über Firmen sprechen, für die man gearbeitet hat				
über konkrete Leistungen sprechen				
Beziehungen erwähnen (wichtige Leute, zu denen man Kontakt hat. Namedropping)				
Zeugnisse zeigen				
Referenzen abgeben				
andere etwas Positives über sich sagen lassen				
abwertend über Konkurrenten sprechen				
Konkurrenten angreifen (z. B. in einer Sitzung)				
schlecht über Standpunkte und Produkte der Konkurrenten sprechen				
so oft wie möglich das Wort ergreifen und zeigen, dass „man etwas zu sagen hat“				
„überlegene Zurückhaltung“ zeigen				
Kleidung				
Statussymbole (z. B. das Auto, die Uhr, Notebook …)				
andere „Signale“, z. B. ein großer Terminkalender, Aufkleber von mehreren Fluggesellschaften auf dem Koffer				

* zutreffendes Land bitte eintragen: Deutschland Österreich Schweiz

3. Arbeiten Sie in einer Gruppe von 2–4 Personen.

Diskutieren Sie, welche Mittel der Selbstdarstellung die Deutschen / Österreicher / Schweizer* gern benutzen. Nehmen Sie Ihre deutschen Geschäfts- oder Privatkontakte als Beispiel. Wenn Sie keine Antwort finden, fragen Sie Ihren Lehrer.

Überlegen Sie auch, welchen Ruf die Deutschen / Österreicher / Schweizer* in Ihrem Land haben.
Beispiel:
Sagt man: „Die Deutschen sind Besserwisser" oder „Die Deutschen müssen immer zeigen, wie gut sie sind"? – Dann ist das vielleicht Ausdruck dafür, dass man in Ihrem Land weniger über seine eigenen positiven Seiten spricht als in Deutschland oder dass man diese auf andere Art zeigt.
Sagt man „Die Deutschen sind bescheiden"? Dann ist man wahrscheinlich in Ihrem Land direkter, wenn es darum geht, die eigenen positiven Seiten hervorzuheben.

Übrigens: Diese **Redensarten** gibt es im Deutschen.

„Mehr sein als scheinen!"
„Man soll sein Licht nicht unter den Scheffel stellen!"
„Ja, ja, das ist auch mehr Schein als Sein!"
„Große Klappe – nichts dahinter!"
„Klappern gehört zum Handwerk."

4. Diskutieren Sie in einer Gruppe von 4–6 Personen:

Soll man sich an die deutsche / österreichische / Schweizer* Art anpassen, wenn man mit Deutschen / Österreichern / Schweizern* geschäftlich zu tun hat?
Was spricht dafür?
Was spricht dagegen?

* Nichtzutreffendes streichen

Ihr beruflicher Werdegang

Wie sind Sie das geworden, was Sie heute sind? Wie erklären Sie einem deutschsprachigen Kollegen Ihre Ausbildung, Ihren beruflichen Hintergrund und Ihre aktuelle berufliche Situation?

Aufgaben

1. Vervollständigen Sie die angegebenen Ausdrücke mit passenden Verben.
Wenn möglich, schreiben Sie diese in einem Zusammenhang, der für Sie selbst relevant ist.

Zum Beispiel:
– das Gymnasium besuchen
– Ich habe das humanistische Gymnasium besucht.

gehen ◆ zuständig sein für ◆ absolvieren ◆ sich bewerben um ◆ sich anmelden zu ◆ studieren ◆ abschließen ◆ tätig sein bei / für / in ◆ verantwortlich sein für ◆ arbeiten bei ◆ sich beschäftigen mit ◆ ablegen ◆ besuchen ◆ abbrechen ◆ (mit-)machen

in die Schule ....
das Gymnasium ....
aufs Gymnasium ....
den Abschluss ....
Wirtschaft ....
das Abitur ....
die Universität ....
einen Kurs ....
eine Weiterbildung ....
eine Prüfung ....
eine Ausbildung zum Bürokaufmann / zur Bürokauffrau ....
eine Lehre ....
in die Lehre ....
ein Praktikum ....
sich um eine Stelle ....
eine Umschulung ....
sich zu einem Deutschkurs ....
als Verkaufsleiter ....
bei einer Firma ....
in einem Bereich ....
sich mit einem Gebiet ....
für das Marketing ....

2. Gibt es Regeln oder Regelmäßigkeiten für die Verwendung der verschiedenen Verben?
Was kann man z. B. „machen“, „ablegen“ usw.?
Welche Ausdrücke aus Aufgabe 1 könnten Sie wörtlich in Ihre Muttersprache übersetzen?

3. Gehen Sie die Ausdrücke in Aufgabe 1 noch einmal durch und überlegen Sie, welche von ihnen
   – für Sie wichtig sind
   – Ihnen gefallen / nicht gefallen
   – Sie benutzen würden (markieren Sie diese)

4. Bereiten Sie ein Gespräch über Ihren eigenen Werdegang vor. Machen Sie sich dazu Stichpunkte. Sie brauchen aber keinen ganzen Lebenslauf zu schreiben, es soll ja ein Gespräch werden.

5. Arbeiten Sie zu zweit.

Situation

Sie unterhalten sich mit einem deutschsprachigen Kollegen (einem Kurskollegen) über Ihren Werdegang.

A

Erzählen Sie Ihrem deutschen / österreichischen / Schweizer* Kollegen,
- welche Ausbildung Sie haben.
- welche Berufserfahrung Sie haben.
- was Sie momentan beruflich machen.
- was Sie sich für die Zukunft vorstellen.

Denken Sie daran, dass die Ausbildungssysteme in verschiedenen Ländern unterschiedlich aufgebaut sind. Erklären Sie dem deutschen / österreichischen / Schweizer Kollegen Ihre Ausbildung so, dass er sie richtig einschätzen kann.

B

Sie sind Deutsche/r / Österreicher/in / Schweizer/in*

Ihr ausländischer Kollege berichtet Ihnen über seine Ausbildung und seinen beruflichen Hintergrund. Hören Sie interessiert zu, stellen Sie Fragen, wenn Sie etwas nicht verstehen oder wenn Sie ein Thema besonders interessiert. Das Schulsystem bei Ihnen in Deutschland / Österreich / der Schweiz funktioniert sicher anders als in dem Land, aus dem Ihr Kollege kommt. Lassen Sie sich alles genau erklären, damit Sie seinen Hintergrund richtig einschätzen können.

Wechseln Sie dann die Rollen mit Ihrem Partner.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Das entspricht ungefähr einer österreichischen Matura / einem deutschen Abitur.
Das ist so ähnlich wie in Deutschland die Realschule /…
Das Schweizer und das englische System lassen sich nur schwer vergleichen.
Das ist bei uns ein bisschen / ganz anders als in Deutschland / …

* Nichtzutreffendes bitte streichen

Firma – Branche

„Wer ist da eigentlich zuständig?"

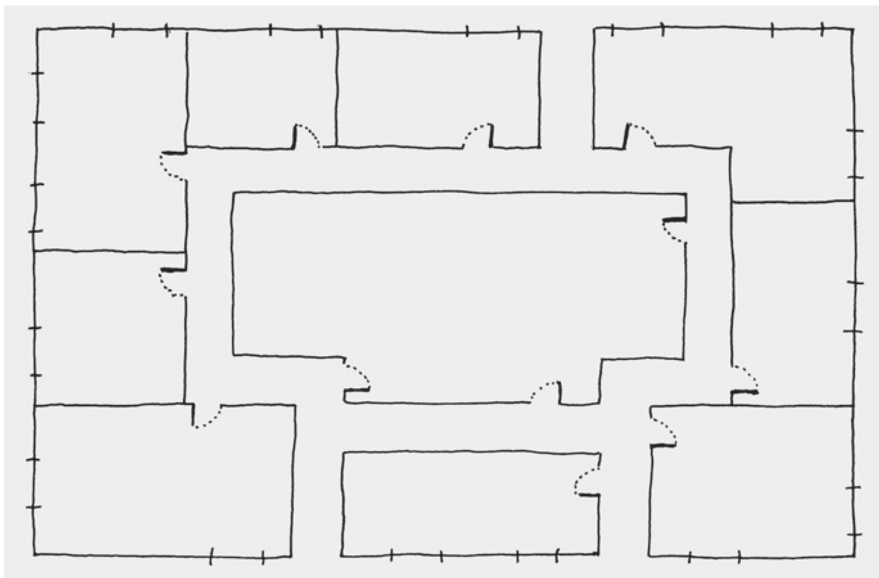
Wer sitzt wo?
Wer macht was?
Und wie erklärt man das auf Deutsch?

Aufgaben

1. **Abteilungen und Stellenbezeichnungen**
   Arbeiten Sie in Ihrer Kursgruppe und mit Ihrem Lehrer.

   Die folgende Abbildung zeigt den Grundriss einer Firma.

   Tragen Sie die Namen der wichtigsten Abteilungen in die verschiedenen Räume ein.
   Überlegen Sie dann, welche Aufgabenbereiche und Stellenbezeichnungen es in den einzelnen Abteilungen gibt und schreiben Sie diese ebenfalls in die Räume.



2. Aufgabenbereiche

Folgend sehen Sie verschiedene *Arbeitsaufgaben*.
Überlegen Sie zu zweit, welche Abteilungen welche Aufgaben haben.

Zum Beispiel:
A: Welche Abteilung führt Marktanalysen durch?
B: Das macht das Marketing.

Üben Sie, sich variiert und korrekt auszudrücken und verwenden Sie dabei verschiedene grammatische Strukturen.

Zum Beispiel:
Welche Abteilung führt Marktanalysen durch?
Wo werden Marktanalysen durchgeführt? (Passiv)
Wer ist für die Durchführung von Marktanalysen verantwortlich / zuständig? (Nominalisierung)

Ergänzen Sie die Formulierungen auch schriftlich (zu Hause).

Arbeitsaufgaben

1. Durchführung von Marktanalysen
2. Verbesserung der Produkte
3. Einstellung neuer Mitarbeiter
4. Lohn- und Gehaltszahlungen
5. Zuständigkeit für juristische Fragen
6. Auslieferung von Waren an Kunden
7. Kontakt mit Zulieferern
8. Betreuung von Kunden
9. EDV-Arbeit
10. Bearbeitung der Korrespondenz
11. Buchhaltung
12. Lösung von technischen Problemen
13. Organisation von firmeninternen Sprachkursen
14. Besuch von Messen
15. Herstellung von Produkten

3. ***Ihre* Firma**
Sprechen Sie mit einem Partner über die Firma, bei der Sie arbeiten.
Wie ist diese Firma aufgebaut?
Gibt es dort auch alle Abteilungen und Planstellen, die im Grundriss Aufgabe 1 eingetragen sind?
Gibt es bei Ihnen wichtige Abteilungen und Aufgabenbereiche, die in diesem Grundriss fehlen?
Wer macht was in Ihrer Firma? Gibt es Unterschiede in Ihrer Firma und der Firma Ihres Gesprächspartners?
Sind deutsche /… Unternehmen und Unternehmen in Ihrem Land in der gleichen Art und Weise strukturiert oder gibt es Unterschiede?

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei:

Das funktioniert bei uns etwas anders.
Da sind wir ganz anders organisiert.
Das Unternehmen ist ganz anders aufgebaut, das lässt sich schwer vergleichen.
Hm, das ist ein bisschen schwer zu erklären.

Was ist ein „Controller“? Was genau macht der?
Welche Arbeitsaufgaben hat denn ein „Leveransbevakare“?
Also, das habe ich noch nie gehört. Ich glaube, das gibt es bei uns gar nicht.

Das ist wahrscheinlich so ähnlich wie bei uns die Wareneingangskontrolle.
Also, das macht bei uns der Leiter Absatz.
Hm, das ist bei uns Aufgabe der Sekretärin.
Bei uns würde das die Sachbearbeiterin machen.
Tja, eine Sekretärin ist das eigentlich nicht; ich denke, das wäre in meiner Firma eine Innendienstmitarbeiterin.

Dafür haben wir keine eigene Abteilung, das ist Teil des Marketings.
Das gehört bei uns zum Marketing.
Ach, das machen wir gar nicht mehr selber, das ist ausgelagert worden.
Nein, die Komponenten machen wir nicht selbst, dafür haben wir Zulieferer.

Ihre Firma – aus der Sicht des Mitarbeiters

Aufgaben

1. Arbeiten Sie zu zweit mit den folgenden Rollenkarten.
Führen Sie ein Gespräch mit einem Bekannten (ein Kurskollege).
Bereiten Sie sich 5 Minuten lang auf das Gespräch vor.
Wechseln Sie nach dem Gespräch die Rollen mit Ihrem Partner.

A

Sie sind befördert worden.
Also wird Ihre jetzige Stelle frei.
Ein Bekannter von Ihnen möchte sich vielleicht um die Stelle bewerben.

Er möchte von Ihnen Näheres über die Arbeitsaufgaben, die Firma und die Arbeitsbedingungen wissen.

Geben Sie ihm Auskunft.
Gehen Sie, wenn möglich, von Ihrer eigenen, realen Arbeit aus.

B

Ein Bekannter von Ihnen wird befördert und die Firma sucht einen Nachfolger für ihn.

Sie wollen sich beruflich verändern und möchten daher Näheres über die Arbeitsaufgaben, die Firma und die Arbeitsbedingungen wissen.

Ihr Bekannter gibt Ihnen gerne Auskunft.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Fragen zur Firma, den Arbeitsaufgaben und den Arbeitsbedingungen
In welcher Branche ist die Firma tätig?
Wie groß ist das Unternehmen?
Wie hoch ist der Jahresumsatz?

Wie sieht Ihr Aufgabenbereich aus?
Welche Voraussetzungen muss ein Bewerber erfüllen?
Wie ist die Arbeitszeit geregelt?
(Haben Sie Gleitzeit? Werden Überstunden erwartet? Gibt es Kaffeepausen, wie lange ist die Mittagspause?)
Wie ist die Urlaubsfrage geregelt?
Welche betrieblichen Leistungen bietet die Firma? (Rente, Zusatzversicherungen, Fahrtkostenzuschläge, Essenszuschläge, Firmenaktien zum verbilligten Preis, Kredite)
Was wird für die Personalentwicklung getan? Gibt es Weiterbildungsmöglichkeiten?
Wie funktioniert die Mitbestimmung der Angestellten (z. B. Betriebsrat)?
Wie ist das Arbeitsklima?
Wie sind die Aufstiegschancen?

2. Diskutieren Sie in Ihrer Kursgruppe, welche der Fragen aus Aufgabe 1 (Gespräch mit einem Bekannten) Sie bei einem Bewerbungsgespräch nicht stellen würden.

Das ideale Unternehmen

Was sind eigentlich gute Arbeitsbedingungen?
Was kennzeichnet ein ideales Unternehmen?
Was schafft ein gutes Arbeitsklima?

Was meinen Sie?

Aufgaben

1. Bitte ergänzen Sie die Sätze.

1. Ich finde, ein guter Chef muss ______________________________.
2. Ich finde, eine gute Kollegin sollte ______________________________.
3. Es ist wichtig, dass die Firma ______________________________.
4. Das Beste an meiner Arbeit ist ______________________________.
5. Ich finde ______________________________ sehr wichtig.
6. ________________ ist wichtiger als ______________________.
7. Es ist schlecht, wenn ein Chef ______________________________.
8. Die Arbeit macht mehr Spaß, wenn ______________________________.
9. Gute Personalpolitik ist, wenn ______________________________.
10. Meine Arbeit macht Spaß, wenn ______________________________.
11. Ich mag meine Arbeit, weil ______________________________.
12. Bei Kollegen finde ich am wichtigsten, dass sie ____________________.
13. Eine Firma darf (nicht) ______________________________.
14. Das Schwierigste an meiner Arbeit ist ______________________________.
15. Von meiner Firma erwarte ich ______________________________.

2. Besprechen Sie Ihre Sätze aus Aufgabe 1 mit einem oder mehreren Kurskollegen.
Findet (finden) Ihr(e) Kurskollege(n) die gleichen Sachen wünschenswert, wichtig oder störend?
Diskutieren Sie darüber. Stimmen Sie zu oder sagen Sie, dass Sie anderer Ansicht sind.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

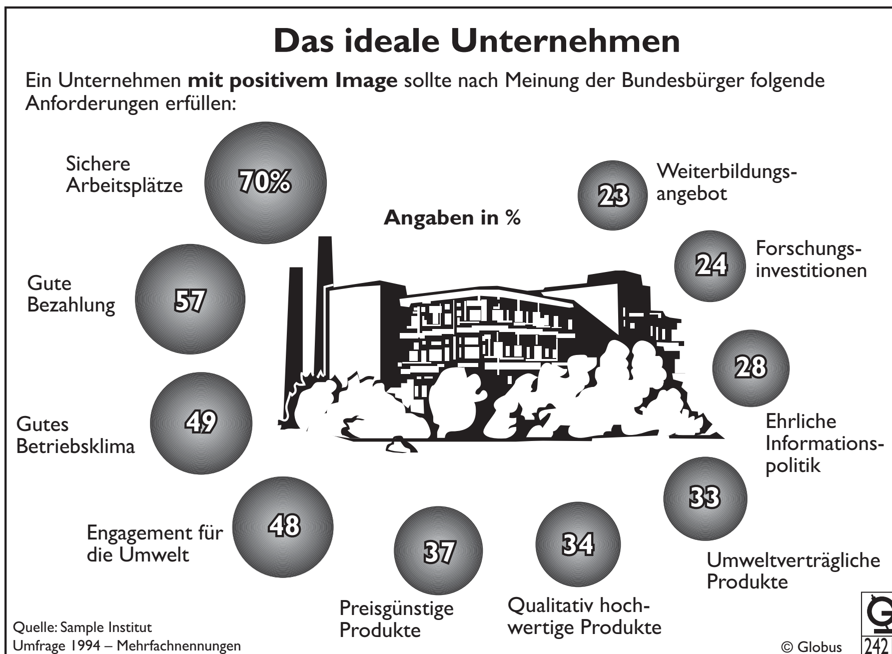
Ja
Ja, das finde ich auch.
Ja, das sehe ich genauso.
Ja, genau.
Ja, das verstehe ich, das stört mich auch.
Ja, da haben Sie Recht.
Das finde ich auch am wichtigsten.

Nein
Ja? Also, das wäre mir nicht so wichtig.
Hm, das würde mich eigentlich nicht stören.
Nein, das finde ich nicht unbedingt.
Das ist doch keine gute Personalpolitik!

„Jein"
Ja, finden Sie? Naja, vielleicht.
Das ist schon wichtig, aber nicht so. Es gibt Wichtigeres.
Hm, das ist schwer zu sagen, ich weiß nicht.

Ein Unternehmen mit positivem Image

Ein Meinungsforschungsinstitut hat in Deutschland Bürger befragt, welche Anforderungen ein Unternehmen mit positivem Image erfüllen müsse. Im folgenden Schaubild sehen Sie die Kriterien, die die Deutschen wichtig fanden.



Aufgaben

Arbeiten Sie in einer Gruppe von 3–4 Personen.

1. Überlegen Sie zuerst, was die verschiedenen Kriterien bedeuten. Was heißt zum Beispiel „Engagement für die Umwelt"? Was konkret tut ein Unternehmen, das sich für die Umwelt engagiert?

2. Diskutieren Sie dann, welche der Kriterien Ihrer Meinung nach ein „ideales Unternehmen" erfüllen muss. Die Redemittel aus Aufgabe 2 helfen Ihnen dabei. Schreiben Sie die Resultate Ihrer Gruppe in das Schaubild.

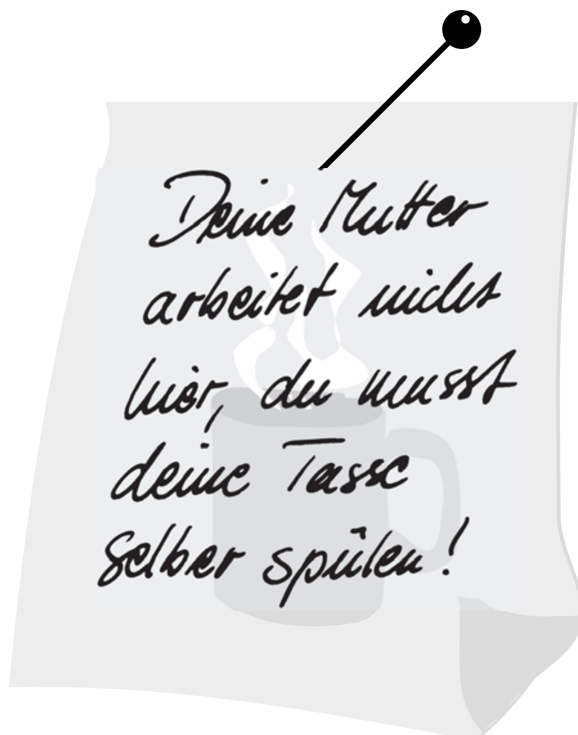
3. Diskutieren Sie, welche Unternehmen für Sie ein positives Image haben und warum. Nehmen Sie Unternehmen in Ihrem eigenen Land und in den deutschsprachigen Ländern.

4. Glauben Sie, dass man in Ihrem Land die gleiche Vorstellung davon hat, was ein ideales Unternehmen ist, wie in Deutschland / Österreich / der Schweiz ?

Büroalltag

Die kleinen Ärgernisse oder „Reine Nervensache!“

Kennen Sie die lieben Kollegen, die nie ihre Kaffeetasse spülen?
Oder die, die ständig die Kugelschreiber von anderen Leuten leihen und sie nie zurückgeben?
Oder die, die wichtige Unterlagen auf ihrem Schreibtisch lagern, anstatt sie ordentlich abzuheften?



Dieser oder ein ähnlicher Spruch hängt in den meisten Büros, die über eine Küche oder Kochnische verfügen.
Und in jedem Büro gibt es jemanden, der sich aus irgendeinem Grund nicht daran hält. Und viele andere, die sich immer wieder darüber ärgern.

Aufgaben

Situation

Sie kommen in den Pausenraum und sehen gerade, wie Kollege X vom Tisch aufsteht, seine Kaffeetasse stehen lässt und den Raum verlassen will.

1. **Was machen Sie?**
   Kreuzen Sie Ihre Lösung an.

   Ich sage ihm, dass er wohl seine Tasse vergessen hat. ■
   Ich sage ihm, wie unverschämt und rücksichtslos ich das finde. ■
   Ich nehme die Tasse als Beweisstück mit und beschwere mich beim Chef. ■
   Ich sage nichts zu ihm, erzähle es aber allen Kollegen. ■
   Ich hänge einen anonymen bösen Brief ans schwarze Brett. ■
   Ich stelle ihm in Zukunft immer meine ungespülte Tasse auf den Schreibtisch. ■
   Ich werfe die ungespülte Tasse in den Mülleimer (wenn es seine persönliche ist). ■
   Ich berufe die fünfte Abteilungssitzung zum Thema „Befolgen der Büroordnung“ ein. ■
   Ich spüle die Tasse und stelle sie in den Schrank. ■

   Weitere Vorschläge:

   ....

   ....

   ....

   Diskutieren Sie zu zweit, was Sie machen würden und ob das eine gute Lösung wäre.

   Zum Beispiel:
   Also, ich glaube, ich würde …
   Ich würde … Das ist am höflichsten.
   Ich würde … Das ist zwar nicht besonders diplomatisch, aber es würde mir gut tun.
   Ich würde nicht …, weil dann das Arbeitsklima belastet würde.
   Ich würde nicht …, weil ich nicht möchte, dass …
   Ich denke, in Deutschland würde das nicht funktionieren.
   Ich würde es nicht direkt sagen, aber ich glaube, in Deutschland macht man das so.

2. Wie sagen Sie, was Sie stört?
Nehmen Sie die Situation von Aufgabe 1 und überlegen Sie, was Sie zu Frau/Herrn X sagen, wenn …
- sie/er neu im Büro ist und die Regeln noch nicht kennt.
- sie/er es immer wieder macht und alle Kollegen sich schon beschwert haben.
- sie Ihre Chefin/er Ihr Chef ist.

a. Suchen Sie zuerst passende Redemittel für beide Personen (direkt, höflich, diplomatisch …)

b. Spielen Sie die Situationen.

c. Spielen Sie ähnliche Situationen mit anderen „lieben Kollegen“.

Zum Beispiel:

Das Bermudadreieck
Bei ihm / ihr verschwindet jede Information: Nachrichten werden nicht weiterbefördert, wichtige Unterlagen nicht ordentlich abgeheftet.

Der Magnet
Er / sie sitzt neben Ihnen und nimmt immer Ihre Büroklammern, anstatt seine / ihre eigenen nachzufüllen.

Der Expandierer
Er / sie breitet sich aus: Seine / ihre Sachen liegen auf Ihrem Schreibtisch, am Kopierer usw.

Der Süchtige
Er / sie kann ohne Zigarette nicht leben. Entweder hüllt er / sie sich am Schreibtisch in Rauchwolken ein oder er / sie braucht viele lange Raucherpausen.

Der Morgenmuffel
Er / sie hat bis um 10 Uhr schlechte Laune und erwartet, dass alle darauf Rücksicht nehmen.

Der Telefon-„Profi“
Er / sie stellt nie sein / ihr Telefon auf die Zentrale um, wenn er / sie außer Haus ist, weil er / sie meint, die Kollegen werden sich schon kümmern.

Der Entertainer
Er / sie unterhält das Büro mit seinen / ihren Storys und merkt nicht, dass Sie arbeiten wollen. Kein Wunder – ihn / sie selbst hat noch niemand hart arbeiten sehen!

Der Hobby-Kopierer
Er / sie kopiert gern, oft und viel. Er / sie füllt aber nie das Papier auf.

Schimpfen tut gut!

Man sagt den Deutschen manchmal nach, dass sie viel schimpfen, sich immer beschweren und sich aufregen.

Was viele Ausländer nicht verstehen:
Schimpfen kann Spaß machen, weil …
- man ein Smalltalk-Thema hat.
- gemeinsam schimpfen vereint.
- man seine sprachliche Kompetenz zeigen kann.

Aufgaben

Situation

Sie sitzen in der Kantine zusammen mit einer Kollegin / einem Kollegen, die / den Sie gut kennen, und regen sich über „nette Mitmenschen“ auf.

Arbeiten Sie zu zweit.

A spielt den „Sprecher“, der sich z. B. über das „Bermudadreieck“ aufregt.
B ist der „Zuhörer“, der A Recht gibt und mitschimpft.

Dann spielt **B** den „Sprecher“, der sich z. B. über den „Hobby-Kopierer“ aufregt.
A ist der „Zuhörer“, der findet, dass **B** übertreibt und dass das Problem eigentlich nicht so schlimm ist.

1. **Lesen Sie die Redemittel auf Seite 51.**
   Überlegen Sie sich, welche von den Redemitteln
   - umgangssprachlich sind
   - neutral sind
   - Sie benutzen würden

Redemittel

Für den Sprecher

Also, der Müller, der geht mir auf die Nerven.
Weißt du, was der heute wieder gemacht hat?
Ich hab mich vorhin wieder so über die Huber geärgert.
Das war wieder typisch!
Das macht die immer so.
Es nervt die ganze Abteilung, aber das stört die / den gar nicht!
Irgendwann platzt mir der Kragen und ich schreie ihn / sie an!
Ich kann die / den einfach nicht ertragen!
Eigentlich ist die / der Meisel schon in Ordnung, wenn sie / er nur nicht die ganze Zeit rauchen würde.

Für den Zuhörer, der mitschimpft

Ja, genau!
Ja, das hätte mich auch total geärgert.
Über so was kann ich mich auch unheimlich aufregen.
Ja, das geht mir auch auf die Nerven.
Also, das stört mich auch.
Ja, ich finde das auch unmöglich.
Ich mag den / die auch nicht besonders.
Ich kann den Schmidt auch nicht leiden.

Für den Zuhörer, der widerspricht

Ach komm, das ist doch nicht so schlimm!
Das ist doch kein Problem!
Also, du machst aus einer Mücke einen Elefanten.
Ach, das macht doch nichts, jeder hat seine schlechten Seiten.
Reg dich doch über solche Kleinigkeiten nicht auf.
Lass ihn doch! Wenn er schlechte Laune hat, ist das sein Problem.
Also, das würde mich überhaupt nicht stören.
Ach, der / die ist doch sonst so nett, …

2. **Spielen Sie die Situationen.**

3. **Klatsch in der Arbeit**
   Wenn Kollegen über Kollegen reden, wie soll man sich da verhalten?
   - Ist es ratsam mitzuschimpfen?
   - Oder soll man widersprechen?
   - Oder soll man diplomatisch antworten, ohne eine eigene Meinung abzugeben?

   Diskutieren Sie, was Sie machen würden (Es kommt natürlich immer auf die Situation an!), was man machen sollte und wie es an Ihrem Arbeitsplatz ist.

4. **Per „du“ und per „Sie“?**
   Wie verändern sich die Redemittel, wenn Sie den Gesprächspartner „siezen“?
   Probieren Sie es aus!

Die großen Ärgernisse oder: „Da geht's ans Eingemachte“

Die großen Ärgernisse in der Arbeit sind die, die einem die Freude an der Arbeit verderben, bei denen man sagt: „Darüber kann ich beim besten Willen nicht mehr lachen!“
Auch wenn man nicht darüber lachen kann, ist es wichtig, darüber sprechen zu können.

Aufgaben

1. **Erste Teamsitzung**
   Jeder Kursteilnehmer bekommt einen Fragebogen (s. Seite 54) und eine Karte mit einer „Problemstellung“ (s. Seite 53).
   Mindestens zwei Personen (maximal 4) bilden ein Team, sie bekommen dieselbe Problemstellung.
   Setzen Sie sich in Ihrem Team zusammen und überprüfen Sie, ob die Problemstellung klar ist.
   Dann legen Sie fest, wer von Ihnen welche Mitarbeiter (Ihre Kurskollegen) interviewt. Jeder sollte mindestens drei Mitarbeiter befragen und jeder Mitarbeiter sollte natürlich zu jedem Thema nur einmal interviewt werden.

2. **Die Umfrage**
   Anhand des Fragebogens führen Sie die Umfrage bei Mitarbeitern der Firma (Ihre Kurskollegen) durch.
   Notieren Sie bitte in Stichwörtern die Vorschläge zur Lösung des Problems.

3. **Zweite Teamsitzung**
   Treffen Sie sich wieder im Team, tragen Sie Ihre Ergebnisse zusammen und werten Sie sie aus:
   - Welche Lösung ist die häufigste?
   - Welche Lösung ist die beste / die schlechteste?
   - Welche Lösung ist die originellste?

4. **Präsentation in der Redaktion**
   Wählen Sie aus Ihrem Team einen Sprecher, der vor der versammelten Redaktion (der ganze Kurs) kurz die Ergebnisse präsentiert und die originellste Lösung prämiert.

5. **Rollenspiele**
   Arbeiten Sie zu zweit mit einem neuen Partner.
   Nehmen Sie Ihre Problemstellung (Seite 53) und die dazugehörigen Lösungsvorschläge, die Sie in der Umfrage bekommen haben.
   Spielen Sie die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten mit Ihrem Partner durch.

Situation

Sie sind Redakteur/in bei der firmeninternen Zeitung. Für die nächste Ausgabe ist eine große Umfrage zum Thema „Probleme am Arbeitsplatz und wie wir damit umgehen“ geplant.

Die besten Lösungsvorschläge sollen in der Zeitung abgedruckt und belohnt werden.

Problemstellungen

Problem 1
Sie haben zusammen mit Ihrem Kollegen ein Jahr lang an einem wichtigen Projekt gearbeitet. Genau genommen haben Sie die meiste Arbeit gemacht. Der Kollege ist auch fachlich nicht so gut. Aber das macht Ihnen nichts aus. Das Projekt war erfolgreich und Sie wissen, dass das vor allem Ihr Verdienst ist. Nächsten Monat soll das Projekt auf einer internationalen Tagung vorgestellt werden. Jetzt erfahren Sie, dass der Kollege und nicht Sie zu der Tagung fahren soll. Der Chef meint, der Kollege sei „medienwirksamer“ als Sie.
Was tun Sie?

Problem 2
Sie sind eigentlich als Sekretärin angestellt. Aber da Sie viel Initiative haben, machen Sie inzwischen alles Mögliche, z. B. arbeiten Sie in der Werbung. Sie haben sich selbst ein bisschen Desktoppublishing beigebracht und machen Werbematerial für die Firma. Leider ist Ihr alter Computer für aktuelle Software einfach zu klein.
Sie haben die Geschäftsführung seit Monaten bearbeitet, dass Ihre Abteilung einen größeren Computer braucht.
Jetzt endlich ist der Computer da – und steht auf dem Schreibtisch des einzigen männlichen Mitarbeiters der Abteilung. „Herr Steffen soll sich da erst mal einarbeiten, dann kann er den Rest der Abteilung anlernen“, heißt es von oben.
Was tun Sie?

Problem 3
In Ihrer Firma war die Stelle eines Logistikers frei geworden. Sie hatten sich sofort beworben. Jetzt erfahren Sie, dass man eine Kollegin genommen hat. Ein Freund von Ihnen arbeitet in der Logistik. Er meint, dass Sie als männlicher Bewerber da sowieso keine Chance hatten, weil in der Logistik fast nur Männer arbeiten und man deshalb eine Frau gesucht hat.
Sie wissen, dass Sie über die Ausbildung und die Erfahrung verfügen, die die Stelle erfordert. Sie ärgern sich über diese „Quotenfrau“.
Was tun Sie?

Problem 4
Sie sind Sachbearbeiter/in mit geregelten Arbeitszeiten. Eigentlich.
In der Realität sieht das allerdings so aus, dass der Chef immer kurz vor 5 oder freitagmittags zu Ihnen kommt und sagt: „Ach Frau / Herr Barthel, könnten Sie das noch schnell erledigen, das muss heute noch weg.“
„Feierabend ade“, denken Sie.
Was tun Sie?

Fragebogen

Waren Sie schon einmal in einer solchen Situation?

Wenn ja, was haben Sie gemacht? Wenn nein, was würden Sie machen?

Denken Sie, dass so etwas häufig vorkommt?

In Ihrem Land?

In Deutschland, Österreich und der Schweiz?

Wie sagt man seine Meinung?

„Das finde ich nicht!“

Aufgaben

In einer deutschen Diskussion ist es wichtig, dass man auch sagt, wenn man anderer Meinung ist.
Aber – wie immer – kommt es darauf an, den richtigen Ton zu finden.

1. Lesen Sie die Redemittel in der folgenden Übersicht.
Verstehen Sie alle? Kennen Sie noch andere Redewendungen um dem Gesprächspartner zu widersprechen?
Wenn ja, schreiben Sie sie bitte auch in die Tabelle.
Kreuzen Sie an, welche Äußerungen höflich klingen, welche „sehr direkt“ bis „ein bisschen zu direkt“ sind und welche „unhöflich“ bis „unverschämt“ klingen.

Redemittel – Widerspruch	**höflich**	**sehr direkt**	**un-höflich**
Das finde ich eigentlich nicht.			
Das ist doch völlig unsachlich.			
Das stimmt doch einfach nicht.			
Aber, das stimmt doch überhaupt nicht.			
Das ist völliger Quatsch!			
In diesem Punkt haben Sie völlig Recht, aber man könnte das Ganze auch noch von einer anderen Seite betrachten.			
Da kann ich Ihnen leider nicht ganz zustimmen.			
Nö, also so kann man das wirklich nicht sehen.			
Ich glaube, das sehen Sie falsch.			
Ich denke, das sehen Sie nicht ganz richtig.			
Das ist sicher richtig, aber …			
Das kann doch gar nicht sein, weil …			
Das mag sein, aber …			
Einerseits ja, andererseits aber auch wieder nicht.			
Das finde ich absolut daneben!			

2. Lesen Sie die Redemittel auf Seite 55 laut mit der richtigen Betonung. Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie Ihren Lehrer und markieren Sie die betonten Wörter.

Übrigens: Mit einer anderen Betonung kann aus einer höflichen Formulierung plötzlich eine unverschämte werden. Probieren Sie es aus!

Wenn Sie nicht sagen wollen, was Sie denken

Redemittel – Zurückhaltung

Das ist Ansichtssache.
Ich frage mich, ob …
Ja, das ist möglich.
Naja, wenn Sie meinen.
Finden Sie?
Ja?
Das weiß ich nicht so genau.
Da kenne ich mich nicht aus.
Dazu möchte ich mich lieber nicht äußern.
Ich weiß nicht so recht, …

Vorsicht! Bei den folgenden Formulierungen ist die Betonung besonders wichtig.

„Finden Sie?“ ist in einer Diskussion oft nicht als einfache Frage zu verstehen, sondern kann bedeuten: *„Finden Sie das wirklich, das ist aber komisch, das finde ich nämlich überhaupt nicht!“*
„Das ist Ansichtssache“ kann bedeuten: *„Das ist Ansichtssache, man kann es wirklich so oder so sehen.“* Es kann aber auch bedeuten: *„Ich bin völlig anderer Meinung als Sie, aber es ist mir zu dumm, mich darüber mit Ihnen zu streiten.“*

1. Sagen Sie die Redemittel laut und fragen Sie Ihren Lehrer, wie man Ihre Betonung verstehen würde.

2. Vergleichen Sie die obigen Redemittel mit entsprechenden Ausdrücken in Ihrer Muttersprache.

„Ja, genau, das finde ich auch!“

Wenn Sie einer Meinung / Äußerung zustimmen, brauchen Sie kein so großer Diplomat zu sein wie beim Widersprechen, aber gewisse Unterschiede gibt es doch.

Aufgaben

1. Lesen Sie bitte die folgenden Redemittel laut.
Betonen Sie sie unterschiedlich: von „vorsichtiger Zustimmung“ bis zu „überzeugter Zustimmung“.

Redemittel – Zustimmung

Da bin ich ganz Ihrer Meinung.
Ja, das stimmt.
Stimmt, genau.
Ja, genau!
Ja, das würde ich auch so sehen.
Ja, ne?
Da haben Sie Recht.
Das finde ich auch.
Auf jeden Fall!
Nicht wahr?
Das könnte stimmen.
Da haben Sie nicht ganz Unrecht.
Da ist was dran!

2. Gehen Sie die Redemittel auf den Seiten 55–57 durch und markieren Sie mit einem Leuchtstift jeweils mindestens drei, die Sie selbst aktiv verwenden würden. Suchen Sie sich Redemittel heraus,
- die zu Ihrer Persönlichkeit passen
- die zu Ihrem sprachlichen Niveau passen.
- die verschieden „stark“ sind (also nicht nur die ganz höflichen).

3. Was sagen Sie dazu?
Arbeiten Sie zu zweit.

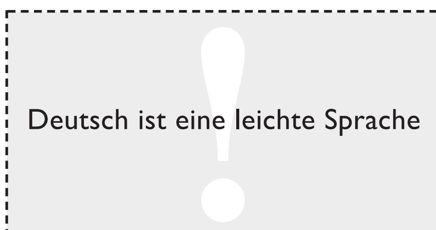
Sie haben zwei Stapel mit Karten: Behauptungskarten und Einstellungskarten.
Legen Sie die Stapel umgedreht auf den Tisch.
Spieler **A** zieht eine Behauptungskarte, formuliert die Behauptung als „seine eigene Ansicht“ und sagt sie dem anderen Spieler.

Spieler **B** zieht eine Einstellungskarte. Diese Karte zeigt, welche Einstellung B zu der Behauptung von A hat:
= A hat völlig Recht,
= neutral,
= höflich widersprechen,
= A hat absolut Unrecht.

Dann zieht **B** eine Behauptungskarte und **A** antwortet.

Zum Beispiel:

Behauptungskarte



Einstellungskarte



A: Also, ich finde, Deutsch ist wirklich eine leichte Sprache. Kein Problem für mich.
B: Hm, naja, da kann ich Ihnen leider nicht ganz zustimmen!

Die deutschen Urlauber bei uns sind meist sehr nette Leute.

Es wäre gut, wenn unsere Firma Gleitzeit einführen würde.

In Deutschland leben die meisten nur für ihre Arbeit

Ohne Beziehungen kommt man nirgends hin.

Schweizer Produkte haben die höchste Qualität.

Hier bei uns ist die Industrie am umwelt-freundlichsten.

Deutsche Kunden haben eine sehr schlechte Zahlungs-moral.

Dieses Spiel ist toll.

Ein Chef darf nie die Beherrschung verlieren.

Den österreichischen Dialekt versteht kein Mensch.

Wenn die Deutschen mit uns Geschäfte ma-chen wollen, müssen sie sich an uns anpassen.

Frauen sind die besseren Vorgesetzten.

„Der Ton macht die Musik" – oder: die Diskussion

In einer Diskussion muss man
- seine Meinung sagen
- auf den anderen eingehen: reagieren, Feedback geben
- zustimmen, widersprechen
- argumentieren
- das Wort ergreifen und auch verteidigen
- einlenken, nachgeben, sich einigen

Aufgaben

1. Lesen Sie sich die folgenden Redemittel durch und markieren Sie mit einem Leuchtstift jeweils mindestens drei, die Sie selbst aktiv verwenden würden. Suchen Sie sich Redemittel heraus,
- die zu Ihrer Persönlichkeit passen
- die zu Ihrem sprachlichen Niveau passen
- die verschieden „stark" sind (also nicht nur die ganz höflichen)

Redemittel

1

Seine Meinung sagen
Ich denke, …
Ich finde, …
Ich meine, …
Ich bin der Ansicht, dass …
Also, es ist doch so, dass …
Ich könnte mir vorstellen, dass …
Ich würde sagen, …
Meiner Meinung nach …
Ich finde, man müsste das so machen: …
Eigentlich sollte das anders laufen …
Am besten wäre es, wenn …

2

Argumentieren
Das kann nicht stimmen, weil …
Sehen Sie, das ist so: …
Jetzt überlegen Sie doch mal: Wenn …
Aber das sind doch Tatsachen!
Wenn …, dann …

3

Das Wort ergreifen
Also, ich würde sagen, …
Herr Schmidt, ich finde …
Ja, wenn ich dazu mal was sagen darf …
Ja, wenn Sie mich fragen, …
Ja, ja, aber …

… und behalten
Moment, ich war noch nicht fertig.
Augenblick, bitte, ich wollte sagen …
Darf ich bitte ausreden, ja?
Bitte unterbrechen Sie mich nicht.

… und weitergeben
Ja, bitte, was wollten Sie sagen?
Frau Gosser, was meinen Sie?
Das stimmt doch, oder?

Einlenken oder nachgeben
Ja, gut, da haben Sie schon Recht.
Hm-m, das klingt logisch.
Hm, das leuchtet mir ein.
Hm, in diesem Punkt muss ich Ihnen Recht geben.
Naja, wenn das so ist, muss ich Ihnen doch Recht geben.
Hm-m, Sie haben mich überzeugt.
Ach, ist mir doch egal.
Ok, Sie haben Recht.
Gut, Sie haben gewonnen.

Sonstiges
Nein, so hab ich das nicht gemeint.
Nein, Moment, da haben Sie mich falsch verstanden …

2. Diskussion

Arbeiten Sie zu zweit mit den Rollenkarten auf Seite 61

a. Lesen Sie die Aufgabenstellung, überlegen Sie sich Ihre Argumente und wie Sie sie formulieren wollen. Spielen Sie dann die Diskussionen.

b. Spielen Sie die Diskussionen noch einmal, aber verändern Sie jetzt Ihre „Persönlichkeit“ und Ihren Stil, indem Sie andere Redemittel und einen anderen Ton benutzen. Bereiten Sie sich jedes Mal auf Ihre „neue Persönlichkeit“ (1–4) vor, indem Sie sich überlegen, wie Sie als „Besserwisser“, „Jasager“, „ewiger Kritiker“ oder „Diplomat“ Ihre Argumente formulieren würden.

1. **A** argumentiert „normal“, **B** spielt „den Jasager“, der nicht widersprechen kann.

2. **B** argumentiert „normal“, **A** spielt diesmal den „Besserwisser“.

3. **A** argumentiert „normal“, **B** spielt „den ewigen Kritiker“, der immer dagegen argumentiert.

4. **B** argumentiert „normal“, **A** spielt den „Diplomaten“.

Rollenkarten

A
Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss …) zu Hause arbeiten kann.
Sie finden das gut.

Argumente, die Sie verwenden können:
– Flexible Arbeitszeit ist z. B. praktisch für Eltern von kleinen Kindern.
– Viele Arbeitsaufgaben muss man in Ruhe erledigen, da ist ein Büro zu hektisch.
– Die Firma braucht weniger Bürofläche, wenn die Mitarbeiter zu Hause arbeiten, das spart Geld.

B
Sie diskutieren mit einem Kollegen über die Vor- und Nachteile der Telearbeit, d. h. wenn man bei einer Firma angestellt ist, aber dank der modernen Technik (Computer, Modemanschluss, …) zu Hause arbeitet.
Sie sind dagegen.

Argumente, die Sie verwenden können:
– Man weiß nie, wann die Mitarbeiter und Kollegen erreichbar sind.
– Zu Hause ist effiziente Arbeit unmöglich.
– Arbeitszeit außerhalb des Büros ist schwer zu kontrollieren.
– Kein Kontakt mit den Kollegen.

A
Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Der Kollege will einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland machen.
Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn der Kollege den Kurs in seinem Urlaub macht.
Sie finden das sehr großzügig vom Arbeitgeber, Ihr Kollege ist anderer Meinung.

Argumente, die Sie verwenden können:
– Der Arbeitgeber zwingt den Kollegen nicht, den Kurs zu machen; der will es selbst, also ist es Luxus.
– Ein Sprachkurs ist eine Qualifikation, die der Kollege sich erwirbt, ein persönlicher Vorteil.
– Wenn der Kollege vier Wochen auf Weiterbildung wäre – wer würde seine Arbeitsaufgaben erledigen?

B
Sie diskutieren mit einem Kollegen über Bildungsurlaub. Sie haben sich für einen vierwöchigen Sprachkurs in Deutschland angemeldet.
Ihr Chef hat sich bereit erklärt, die Reisekosten und die Kursgebühr zu bezahlen, wenn Sie den Kurs in Ihrem Urlaub machen.
Sie finden, dass zumindest ein Teil des Kurses als Arbeitszeit angerechnet werden sollte.

Ihre Argumente:
– Seit Jahren sind Sie bei der Firma und haben nie eine Weiterbildung in Anspruch genommen.
– Kompetente Mitarbeiter sind ein Vorteil für die Firma, darum sollte man solche Kurse grundsätzlich unterstützen.
– Heutzutage arbeiten immer mehr Firmen international, da braucht man Mitarbeiter mit Sprachkenntnissen.

Diskussionen in größeren Gruppen

Üben Sie nun das Gesprächsverhalten in größeren Gruppen.

Aufgaben

1. **„Im schönsten Einvernehmen“ –**
Zu Wort kommen und zu Wort kommen lassen.

Arbeiten Sie in Gruppen von mindestens 6 Teilnehmern.

Das Ziel der folgenden Diskussion ist, dass jeder dreimal zu Wort kommt, d. h., alle bekommen ungefähr gleich viel Redezeit und alle müssen sich äußern – auch wenn sie nichts Wichtiges oder Neues zu sagen haben.

In dieser Diskussion haben Sie zwei Aufgaben:
– Sagen Sie, was Sie zu dem Thema meinen.
– Helfen Sie Kollegen zu Wort zu kommen.

Einer von Ihnen diskutiert nicht mit, sondern hält sich als Beobachter im Hintergrund, er stoppt auch die Zeit. Am Schluss gibt der Beobachter einen kleinen Kommentar dazu ab, wie die einzelnen Teilnehmer zu Wort gekommen sind.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

a. Lesen Sie zuerst die Redemittel auf Seite 59 / 60 und 63.

b. **Diskussion:** Diskutieren Sie zuerst über das folgende Thema: „Skandinavier und auch Briten finden Sitzungen mit deutschen Geschäftspartnern anstrengend, jedenfalls wenn mehr als zwei Deutsche dabei sind. Sie haben dann Probleme, zu Wort zu kommen, weil *in Deutschland alle gleichzeitig sprechen und der Lauteste gewinnt*“.
Diskutieren Sie darüber,
– ob die Behauptung stimmt
– wie man in Ihrem Land diskutiert (ruhiger? mit einem Chairman, der das Wort erteilt? aggressiver?)
– was eine angenehme Diskussion ist

Sie haben 7 Minuten Zeit.

Diese **Redemittel** helfen Ihnen, wenn …

Wenn Sie etwas sagen wollen, obwohl Sie eigentlich nichts Wichtiges zu sagen haben
Ja, also, ich finde Herr Frank hat völlig Recht, …
Wie Frau Sporer schon gesagt hat, …
Ja, ich denke, alles Wichtige ist schon gesagt worden.

Wenn Sie jemanden unterbrochen haben, ohne es zu wollen
Oh, Entschuldingung, ich dachte, Sie waren fertig.
Ach, Entschuldigung, Herr Mania! Bitte …

2. „Jetzt bin ich aber dran!"

Arbeiten Sie in Gruppen von mindestens 6 Teilnehmern.

Das Ziel der folgenden Diskussion ist, dass **Sie** zu Wort kommen, und zwar so viel wie möglich und so lange wie möglich.

a. Lesen Sie zuerst noch einmal die Redemittel in diesem Kapitel.

b. Bereiten Sie sich 3 Minuten auf die folgende Diskussion vor:
   - Bilden Sie sich eine eigene Meinung.
   - Überlegen Sie sich für jede Frage ein bis zwei Argumente, die Sie in die Diskussion einbringen wollen.

c. **Diskussion:** Hier sehen Sie, wie verschiedene Leute über Diskussionen denken. Was meinen **Sie?** Diskutieren Sie.
   - Wenn man diskutiert, muss man auch sagen was man denkt, auch wenn es dem anderen nicht gefällt. Das ist doch eine Frage der Ehrlichkeit.
   - In einer Diskussion muss man vor allem höflich bleiben. Wer schreit, hat Unrecht!
   - Ich finde es respektlos, wenn man in einer Diskussion andere Leute unterbricht.
   - Ich diskutiere nicht gern, ich mag es lieber, wenn alle einer Meinung sind.
   - In einer richtigen Diskussion kann der Ton schon mal hitziger werden, aber das gehört dazu.

Sie haben 7 Minuten Zeit.

3. „Gemeinsam sind wir stark!" –
Diskussion mit (heimlichen) Verbündeten

Sie haben sicher schon erlebt, wie sich in einer Diskussion Lager bilden. Personen, die den gleichen Standpunkt vertreten, arbeiten zusammen. Das heißt, sie spielen sich das Wort zu, sie stärken sich gegenseitig den Rücken, sie greifen gemeinsam andere Standpunkte an. Das kann in vielen geschäftlichen Diskussionen sehr nützlich sein.

Das Ziel der folgenden Diskussion ist, dass **Sie und Ihr Partner** zu Wort kommen und dass Ihr Standpunkt verteidigt wird.

a. Lesen Sie zuerst die folgenden Redemittel auf dieser Seite.

b. Bilden Sie sich dann eine eigene Meinung zum Thema Lobbying. Sie haben 3 Minuten Zeit.

c. Lobbying: Suchen Sie sich einen Partner (ein Kurskollege), der Ihren Standpunkt zum Diskussionsthema teilt, indem Sie mit mehreren anderen Kursteilnehmern über das Thema sprechen:
   - Sprechen Sie mit jedem **einzeln,** nicht mit mehreren Personen gleichzeitig!
   - Sprechen Sie im Smalltalk-Stil, also **ganz kurz.**
     Keine Diskussion!
     Wenn Sie merken, dass ein Gesprächspartner so denkt wie Sie, haben Sie Ihren Partner gefunden.
     (Wenn Sie keinen Partner finden, ändern Sie einfach Ihren Standpunkt. Es ist ja nur ein Spiel.)

d. Arbeiten Sie mit Ihrem Partner zusammen. Überlegen Sie sich für jeden Diskussionspunkt ein bis zwei Argumente für Ihren Standpunkt, die Sie in die Diskussion einbringen wollen.

e. **Die Diskussion:** Arbeiten Sie in Gruppen von mindestens 6 Teilnehmern.
   Hier sehen Sie Fragen und Meinungen zum Thema „Lobbying“.
   Was meinen **Sie?** Diskutieren Sie.

   - *Wie denken Sie über Lobbying vor einer Sitzung?*
     Klar, das ist ein Teil der Vorbereitung!
     Nein, das ist unmoralisch.

   - *Wo ist die Grenze zwischen Lobbying und Bestechung?*
     Grenze? Warum? Das hat doch gar nichts miteinander zu tun.
     Hm, schwierig. Wenn ich sage, „wenn Sie mich in dieser Frage unterstützen, stimme ich für Sie bei der Wahl zum Vorsitzenden“, dann ist das doch Bestechung.

   - *Würden **Sie** vor einer wichtigen Verhandlung Lobbying betreiben?*
     Ja, selbstverständlich.
     Nein, auf gar keinen Fall.

   Sie haben 10 Minuten Zeit.

Redemittel

Wie man dem (heimlichen) Partner das Wort zuspielt
Ach, Herr Sjögren, Entschuldigung, ich habe Sie unterbrochen …
Also, ich finde – oh, Frau Waller, Sie waren vor mir dran …

Wie man dem Partner den Rücken stärkt
Also, ich finde Herr Müller hat völlig Recht, wenn er meint, dass …
Wenn ich Ihren Vorschlag nochmal aufgreifen darf, Herr Barthel …
Ich komme darauf zurück, was Frau Kropiunig gesagt hat, …

Verhandeln

Wer	*verhandelt*	**mit wem**	**worüber?**
Geschäftspartner		Geschäftspartner	Zusammenarbeit
Kunde		Verkäufer	Lieferbedingungen
Kollegen		Kollegen	Arbeitsverteilung
Chef		Mitarbeiter	Urlaub
Gewerkschaft		Arbeitgeberverband	Löhne und Gehälter
Sie selbst		________________	________________
________________		________________	________________
________________		________________	________________

Bitte ergänzen Sie die obige Übersicht mit Verhandlungssituationen, die für Sie persönlich relevant sind.

Was sind die Ziele einer Verhandlung?
Ziel 1: Ich gewinne oder erreiche etwas.
Ziel 2: Der andere gewinnt oder erreicht auch etwas (oder hat das Gefühl, dass er es tut).

Wenn ich das erste Ziel erreiche, war ich in einer einzelnen Verhandlung erfolgreich.
Wenn ich beide Ziele erreiche, ist die ganze Geschäftsbeziehung erfolgreich.

In Verhandlungen muss man

- Angebote oder Vorschläge machen
- Gegenangebote machen
- nachfassen
- überlegen und abwägen
- überzeugen
- Kompromisse schließen
- Ergebnisse zusammenfassen
- das Gegenüber unter Druck setzen
- Angebote / Vorschläge ablehnen
- argumentieren
- konkretisieren
- Bedingungen stellen
- überreden
- Angebote / Vorschläge annehmen
- „dem Gegenüber auf den Zahn fühlen“
- „schön Wetter machen“

Geschickte Verhandlungspartner beherrschen alle diese „Register“. Und sie wissen oder spüren, wann und bei wem sie welches „Register ziehen“ müssen, d. h., sie setzen in jeder Situation die richtigen Mittel ein.

Welches Argument „zieht“?

Wie man Angebote macht, wie man überzeugt, **welche Argumente** man benutzen kann, hängt ab

- von der eigenen Persönlichkeit
- von der Situation
- von der Kultur

Die Kultur bildet den Rahmen dafür, was überhaupt möglich ist. Zum Beispiel muss / sollte / kann man versuchen, seinen Geschäftspartner zu bestechen? Oder ist Bestechung das Schlimmste, was man tun kann?

Aufgaben

1. Arbeiten Sie in mindestens zwei Gruppen (3–4 Personen). Eine Gruppe ist die „…*-Gruppe“ und die andere arbeitet für ihr eigenes Land. Jede Gruppe bekommt ein großes Blatt Papier (A3 oder Flipchart) und bereitet das Papier folgendermaßen vor:

Land		
gute Argumente	schlechte Argumente	?

(Wenn die Kursteilnehmer aus verschiedenen Ländern kommen, bilden Sie bitte eine Gruppe für jedes Land und nehmen Sie für jedes Land ein eigenes A3-Blatt.)

Denken Sie sich folgende Situation:
Eine Stadt will eine neue Schule bauen und holt Angebote von Baufirmen dafür ein. Ein Angestellter der Stadtverwaltung verhandelt mit dem Chef einer Baufirma. Der Chef der Baufirma will natürlich für seine Firma den großen Auftrag „reinholen“.

Welche Argumente könnte er benutzen?

Überlegen Sie, welche der unten aufgeführten Argumente für diesen Zweck geeignet bzw. nicht geeignet sind und schreiben Sie sie auf das A3-Blatt in die richtige Spalte.
Die „…*-Gruppe“ überlegt, welche Argumente in …* gut oder schlecht wären, die andere(n) Gruppe(n) überlegt (überlegen) dasselbe für ihr Land / ihre Länder.
Wenn Sie nicht sicher sind, ob ein Argument gut oder schlecht ist, schreiben Sie es in die „?-Spalte“. Sie können dann später in der gesamten Kursgruppe gemeinsam darüber entscheiden.

* Setzen Sie hier Österreich, Schweiz oder Deutschland ein.

Argumente

1. Wir machen Ihnen einen guten Preis.
2. Mein Onkel spielt mit dem Bürgermeister Tennis.
3. Unsere Firma hat auf diesem Gebiet jahrelange Erfahrung.
4. Du kennst mich doch – wir sind doch schon zusammen in die Schule gegangen.
5. Unsere Arbeiter sind alle aus dieser Stadt, das bedeutet, dass so ein Projekt für die nächsten zwei Jahre einige Arbeitsplätze sichern wird.
6. Sie bauen doch gerade ein eigenes Haus, nicht wahr? Vielleicht könnte ich Ihnen da ein bisschen helfen. Ich kenne einige Elektriker und Klempner …
7. Natürlich sind wir nicht das billigste Angebot, aber ich bin sicher, dass wir die beste Investition sind.
8. Es ist auch eine Frage der Qualität. Natürlich kann man billiger bauen, aber würden Sie wollen, dass Ihr eigenes Kind in eine Schule geht, wo man nicht weiß, was für Material in den Wänden ist? Ich denke da an Allergien und so weiter.
9. Sie sind doch verheiratet, nicht wahr? Ich habe da dieses Foto vom städtischen Faschingsball. Ist das Ihre Frau …?
10. Ich fürchte, wir sind für Sie zu teuer.
11. Von uns bekommen Sie einen realistischen Kostenvoranschlag und einen genauen Zeitplan. Da erleben Sie keine unliebsamen Überraschungen.
12. Bitte, wenn wir diesen Auftrag nicht bekommen, muss ich Konkurs anmelden.

2. Hängen Sie die ausgefüllten A3-Blätter an die Wand und vergleichen Sie die Resultate.

a. Diskutieren Sie gemeinsam die Argumente in der „?“-Spalte.
b. Diskutieren Sie die Unterschiede.
c. Fassen Sie zusammen, welche Argumente in …* „funktionieren“ würden: Preis? Qualität? „Vitamin B“ (Beziehungen)? Bestechung? Unter Druck setzen? Erpressung? Zuverlässigkeit? Mitleid?
c. Welche Konsequenzen hätten falsche Argumente für das Vorhaben?

* Setzen Sie hier Österreich, Schweiz oder Deutschland ein.

Wie trifft man den richtigen Ton?

Wenn der kulturelle Rahmen definiert ist, kommt es darauf an, in der richtigen Situation die richtigen Argumente auszuwählen und diese richtig zu formulieren.

Im Deutschen haben Sie – ebenso wie in anderen Sprachen – verschiedene Möglichkeiten, eine Forderung oder Bitte zu formulieren: von knallhart bis zu sehr vorsichtig.
Dabei helfen Ihnen

- die Intonation: „Der Ton macht die Musik!“
- bestimmte Wörter: z. B. Modalpartikeln (wohl, doch, denn …)
- die Grammatik: z. B. der Konjunktiv

Aufgaben

1. Vergleichen Sie die folgenden Sätze.

Können Sie sagen, welche Formulierung die höflichste ist?
Und welche die direkteste?

Markieren Sie die sprachlichen Mittel, die den Unterschied ausmachen.

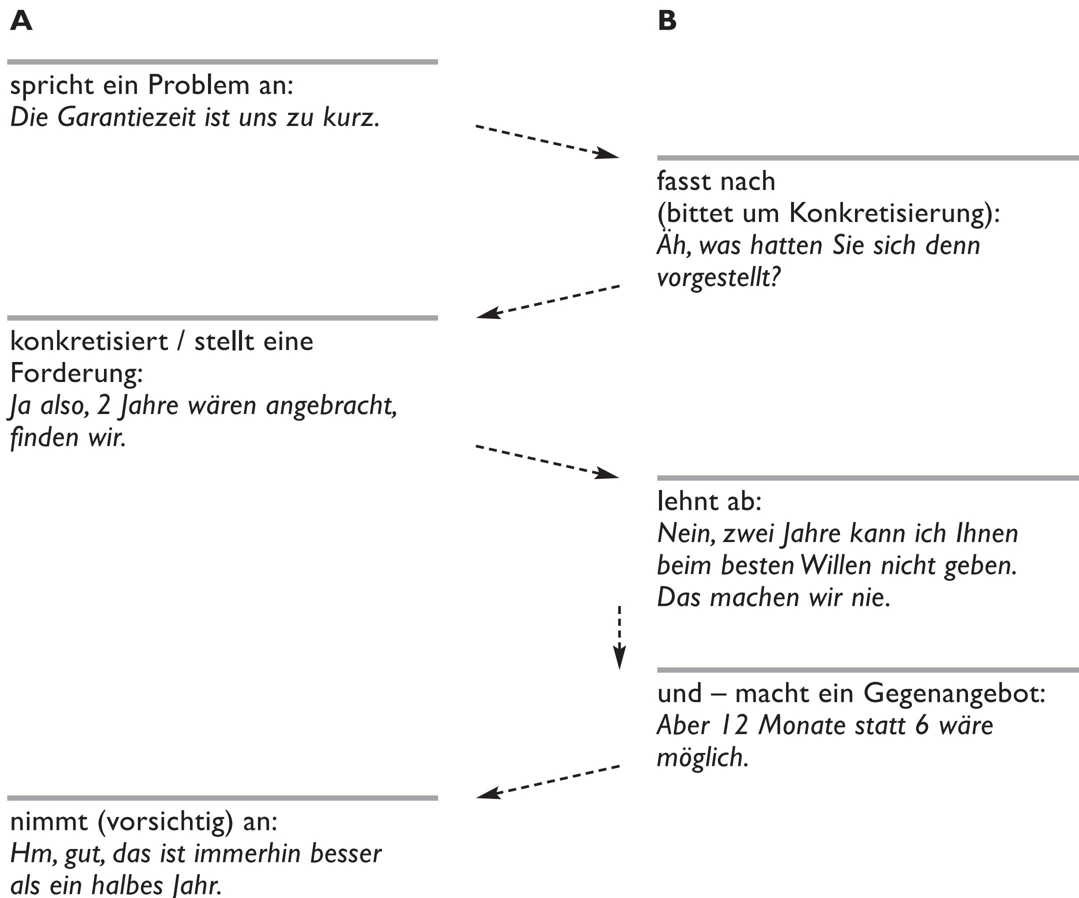
- *Bei der Menge bekomme ich dann wohl einen Rabatt.*
- *Bei der Menge könnten wir doch sicher mit einem Rabatt rechnen.*
- *Wie ist das eigentlich – gewähren Sie bei größeren Abnahmemengen einen Rabatt?*
- *Wäre es denkbar, dass Sie uns bei dieser Menge einen Rabatt geben?*
- *Bei der Menge müsste doch wohl ein Rabatt drin sein.*

2. Im Folgenden sehen Sie einige sehr direkte Forderungen.
Formulieren Sie diese Forderungen höflicher. Verwenden Sie dazu
- den Konjunktiv (formulieren Sie gegebenenfalls den Satz in einen Fragesatz um, verwenden Sie, wenn angebracht, ein anderes Modalverb)
- „kleine Wörter“, z. B. „vielleicht“, „doch“ usw.

Ist es möglich, die Lieferzeiten kürzer zu halten?
Kann man die Lieferzeiten kürzer halten?
Geht es Montag?
Können Sie mir die Nummern bitte faxen?
Aber das muss doch irgendwie zu schaffen sein!
So was darf nicht passieren!
Ich brauche die Sachen ganz dringend.
Ich möchte die Rechnung (haben).
Sie müssen das noch mal lesen!

Achtung! Es ist wichtig, die Formulierung der konkreten Situation anzupassen. Wenn man zu vorsichtig formuliert, erreicht man mitunter seine Absicht nicht.

3. Arbeiten Sie zu zweit. Führen Sie Mini-Verhandlungen in der Art des folgenden Flussdiagramms.



Verhandeln Sie nun über folgende Probleme:

- Der Preis ist zu hoch.
- Die Lieferzeiten sind zu lang.
- Sie sollen eine Geschäftsreise machen und möchten, dass der Chef Ihnen Arbeitszeit, Überstunden und zwei Tage Urlaub bezahlt.
- Sie möchten 3 Wochen Urlaub. Der Chef sagt, momentan geht das nicht.
- Spielen Sie eine Mini-Verhandlung, die zu Ihrer eigenen Arbeit passt.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Nachfassen

Was meinen Sie mit „günstigeren Konditionen“?
Was konkret meinen Sie mit „günstigeren Konditionen“?
Inwiefern günstiger?
Sie meinen also …?

(vorsichtig) Annehmen

Naja, das klingt schon besser.
Das klingt ja ganz interessant.
Das wäre zu überlegen.
Ich denke, damit wären wir einverstanden.

Kompromisse schließen

Noch ein bisschen komplizierter (und interessanter) wird die Verhandlung, wenn man Kompromisse finden muss.
Und vielleicht ist die Situation so kompliziert, dass man sich nicht sofort entscheiden kann.

4. **Arbeiten Sie zu zweit.**
   Spielen Sie die folgenden Situationen. Finden Sie Kompromisse und beenden Sie das Gespräch ohne „sich festzulegen".

   – **A** findet den Preis zu hoch.
     B möchte, dass **A** größere Bestellungen macht.
   – **B** findet die Lieferzeiten sind zu lang.
     A kann bei kurzfristigeren Lieferungen jedoch nur bestimmte Farben garantieren.
   – **A**: Sie sollen eine Geschäftsreise am Wochenende machen und möchten, dass der Chef Ihnen Arbeitszeit, Überstunden und zwei Tage Extraurlaub bezahlt.
     B: Sie sind der Chef und möchten, dass der Mitarbeiter einen Tag früher fährt und noch einen weiteren Kunden besucht.
   – **B**: Sie möchten 3 Wochen Urlaub.
     A: Sie sind der Chef und wollen dem Mitarbeiter momentan gar keinen Urlaub geben.

   Spielen Sie eine Mini-Verhandlung, die zu Ihrer eigenen Arbeit passt.

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Kompromisse finden
Wenn Sie *uns mit dem Preis noch etwas entgegenkommen,* ***dann*** *können* ***wir*** *uns auch das mit der Stückzahl noch mal überlegen.*
Gut, wir behalten die grünen T-Shirts. ***Dafür*** *bekommen wir dann aber einen Preisnachlass.*

Sie können sich nicht entscheiden oder **wollen sich nicht festlegen**
Das muss ich mir erst noch einmal überlegen.
Kann ich mir das noch durch den Kopf gehen lassen?
Da muss ich erst mit meinem Chef Rücksprache nehmen.
Das kann ich leider allein nicht entscheiden.
Das müsste ich mir erst in Ruhe überlegen.

Eine Basis schaffen

Voraussetzung für eine Verhandlung ist, dass beide Gesprächspartner überhaupt ein Interesse an dem „Geschäft“ haben.
Wenn der eine denkt: „Das bringt mir gar nichts“, ist er zu einer Verhandlung natürlich nicht bereit.
Dann muss man erst eine Ausgangsbasis schaffen:
Man muss den Partner interessieren, man muss ihm das Gefühl geben, dass sich die Sache für ihn auch lohnt. Man muss ihm zeigen, was für ihn dabei „rausspringt“.
Oder man muss ihm zeigen, was für unangenehme Folgen es hätte, wenn er nicht mit Ihnen verhandeln würde (z. B. Sie gehen zur Konkurrenz).

Zum Beispiel:
Sie sind auf einer Messe. Eine Firma stellt u. a. Handys (Mobiltelefone) aus.
Sie finden das neueste Modell sehr interessant und hätten gern eins.
Wenn Sie als Privatperson auf den Verkäufer zugehen und sagen: „Mein Name ist Schnorrer. Ich finde Ihre Handys wirklich gut. Könnten Sie mir eins schenken?“, wird der Verkäufer Sie für verrückt halten.

Was könnte Herr Schnorrer dem Verkäufer sagen, damit er ihm gerne ein Muster überlässt?

- Zur Person: Name, Firma, Position (Chef oder zuständig für technische Ausrüstung)
- Zur Firma: Branche und Größe, viele Außendienstmitarbeiter
- Zum Messebesuch: will sich allgemein auf dem Laufenden halten, interessiert sich besonders für Handys, da alle Außendienstmitarbeiter neue bekommen sollen
- Zum Handy: sagen, was für ein Handy die Firma sucht, sich die Handys vom Verkäufer zeigen lassen, sich eingehend beraten lassen
- Das Handy loben
- Fragen, ob man ein Muster bekommen kann
- Sonstiges (Was fällt **Ihnen** ein?)

Wenn der Verkäufer Ihnen glaubt, bekommen Sie ein billiges oder kostenloses Muster.
Wenn Sie die Wahrheit gesagt haben, haben Sie ein neues Handy und der Verkäufer vielleicht einen neuen Kunden. Damit sind Ziel 1 und Ziel 2 einer Verhandlung erreicht: Beide Partner sind zufrieden.
Wenn Sie gelogen haben, haben Sie ein neues Handy und – hoffentlich – ein schlechtes Gewissen.

Aufgaben

1. Arbeiten Sie zu dritt in mehreren Gruppen. Spielen Sie die folgenden Situationen.
Einer von Ihnen ist jeweils ein Messebesucher, der Zweite ist Aussteller und der Dritte Beobachter. Dann wechseln Sie die Rollen.
Das Ziel ist immer, kostenlose Muster zu bekommen.
Während der „Messebesucher" und der „Vertreter" (Aussteller) verhandeln, beobachtet der Dritte **wie** verhandelt wird und füllt das auf Seite 73 stehende Beobachterblatt aus.

- **A** vertritt einen Pralinenhersteller.
  B hat ein Lebensmittelgeschäft (und möchte 10 Schachteln Pralinen).
- **B** stellt Kosmetika aus.
  A leitet Theatergruppen an der Volkshochschule (und möchte ein komplettes Schminkset).
- **A** präsentiert ein neues PC-Modell.
  B ist Abteilungsleiter in der Lohnbuchhaltung einer größeren Firma (und möchte einen PC zum halben Messepreis).
- **B** vertritt eine Plattenfirma.
  A jobbt am Wochenende als Diskjockey (und möchte verschiedene CD-Titel).
- Weitere Messegespräche, die für Ihre eigene Arbeit / Branche relevant sind.

2. Sehen Sie sich das ausgefüllte Beobachterblatt an.
Sind in jeder Situation alle Schritte von a–i vorgekommen?
War die Reihenfolge immer die gleiche? Warum? Warum nicht?
Waren alle „Messebesucher" gleich erfolgreich?

Vergleichen Sie Ihr Beobachterblatt mit den Beobachterblättern der anderen Gruppen.
Sind die verschiedenen Situationen (z. B. die Pralinen-Situation, die CD-Situation usw. in allen Gruppen gleich verlaufen?)

Beobachterblatt

Beobachten Sie, was der „Messebesucher“ im Laufe des Gesprächs sagt. Welche der Mittel von a–i wendet er an? In welcher Reihenfolge? Füllen Sie das Beobachterblatt aus. *Zum Beispiel:* In der Situation „Pralinen“ beginnt der „Messebesucher“ das Gespräch mit Smalltalk. Sie tragen also in der Spalte „Pralinen“ unter Punkt h „Smalltalk“ die Ziffer 1 ein usw.

Mittel	Pralinen	Kosmetika	PC	CDs	Eigene Situation	Eigene Situation	Eigene Situation
a. Sich vorstellen							
b. Über die Arbeit / Position sprechen							
c. Über die Firma sprechen							
d. Grund für den Messebesuch nennen							
e. Genau erklären, was man sucht / sich beraten lassen							
f. Das Produkt loben							
g. Um kostenloses Muster bitten							
h. Smalltalk							
i. Sonstiges							

Eine gute Verhandlung? – Alles eine Frage der Planung!

Aufgaben

1. Bilden Sie zwei Gruppen für ein Rollenspiel (Verhandlung 1): eine Gruppe **A** und eine Gruppe **B.** (Wenn die Gruppen zu groß werden, können Sie auch 2 kleinere A-Gruppen und 2 kleinere B-Gruppen bilden.)
Wichtig ist nur, dass in jeder Gruppe (A und B) die Anzahl der Personen gleich ist.
Sie bekommen jetzt Rollenkarten für ein Rollenspiel, das Sie später zu zweit spielen sollen.
Die A-Gruppe bekommt A-Karten und die B-Gruppe die B-Rollen.
Es ist natürlich eine Verhandlungssituation.

Diskutieren Sie zuerst in der Gruppe **A** und in der Gruppe **B** (also mit den Kursteilnehmern, die die gleiche Rolle / das gleiche Verhandlungsthema haben wie Sie selber):
- Was wollen Sie erreichen? Was sind die konkreten Ziele für die Verhandlung?
- Welche Strategien wollen Sie in der Verhandlung anwenden?
- Welche Argumente wollen Sie bringen? (Notieren Sie sich mindestens drei.)
- Welche Gegenargumente können Sie erwarten? Und wie könnten Sie darauf reagieren?
- Wie hart oder wie vorsichtig sollte man vorgehen?

2. Arbeiten Sie jetzt zu zweit – immer ein Spieler aus der Gruppe A und einer aus der Gruppe B zusammen.
a. Führen Sie die Verhandlung durch.

Sie haben 7 Minuten Zeit.

b. Besprechen Sie kurz mit Ihrem Gesprächspartner,
   - welche Ziele Sie hatten und welche er hatte.
   - welche Argumente Sie gut fanden, was Sie überzeugt hat, was Sie in Schwierigkeiten gebracht hat.

3. Treffen Sie sich wieder in den beiden großen Gruppen (A und B).
a. Besprechen Sie:
   - Haben Sie Ihr Verhandlungsziel erreicht?
   - Wie sind die Verhandlungen gelaufen? War die Strategie die richtige?
   - Konnten Sie alle Argumente verwerten? Hat der Partner die Gegenargumente gebracht, die Sie erwartet hatten?
   - Was war schwierig? Was hat gut geklappt?

b. Bereiten Sie nun die Verhandlung 2 „Betriebsausflug“ vor. Bauen Sie auf den Erfahrungen aus dem ersten Rollenspiel auf.

Rollenkarten

A

Verhandlung 1 – Computer

Ihre Firma soll im kommenden Jahr immer mehr auf Computer umgestellt werden. Auch Ihre Arbeit ist davon betroffen.
Sie haben eigentlich keine Ahnung von Computern, interessieren sich aber sehr dafür.
Momentan machen Sie einen Computerkurs.

Die Firma bezahlt den Kurs, der Kurs findet am Abend, also in Ihrer Freizeit, statt. Er geht über ein halbes Jahr, einmal pro Woche.

Es gibt nur ein großes Problem:
Sie brauchen einen Computer zum Üben, um das, was Sie im Kurs lernen, wirklich ausprobieren zu können. Sonst vergessen Sie es zwischen den Kursabenden wieder.

Sie möchten eigentlich, dass Ihnen die Firma für die Dauer des Kurses einen Computer zur Verfügung stellt, den Sie zu Hause behalten können.
Dann könnten Sie nach der Arbeitszeit und am Wochenende üben.
Ihr Chef meint, der Kurs ist teuer genug, das muss reichen.
Die wenigen Computer, die es in der Firma gibt, stehen bei anderen Kollegen auf dem Schreibtisch.
Und die wollen nicht ständig gestört werden. Verhandeln Sie mit Ihrem Chef.

B

Verhandlung 1 – Computer

Ihre Firma soll im kommenden Jahr immer mehr auf Computer umgestellt werden.
Ein Mitarbeiter, der davon betroffen ist, hat überhaupt keine Erfahrung mit Computern.
Deshalb macht er momentan auf Kosten der Firma einen Computerkurs.

Die Firma bezahlt den Kurs, der Kurs findet am Abend, also in der Freizeit, statt. Er geht über ein halbes Jahr, einmal pro Woche.

Jetzt kommt der Mitarbeiter zu Ihnen und meint, es gäbe ein großes Problem:
Er sagt, er braucht einen Computer zum Üben, um das, was er im Kurs lernt, wirklich ausprobieren zu können. Sonst vergisst er es zwischen den Kursabenden wieder.

Er möchte, dass Sie ihm für die Dauer des Kurses einen Computer zur Verfügung stellen, den er zu Hause behalten kann.

Sie finden, der Kurs ist teuer genug, das muss reichen. Außerdem gibt es in der Firma Computer.

A

Verhandlung 2 – Betriebsausflug

Sie haben zusammen mit Ihrem Kollegen den Auftrag bekommen, den diesjährigen Betriebsausflug oder ein Betriebsfest zu planen.

Die letzten Jahre gab es immer ein Betriebsfest mit den Kollegen: Mit einem festlichen kalten Büfett, Tanz und etwas zu trinken. Das ist schon eine richtige Tradition geworden. Es ist einfach wichtig, mit den Kollegen auch mal richtig zu feiern. Im Arbeitsalltag lernt man sich ja nicht unbedingt von der positivsten Seite kennen.

Für das diesjährige Fest haben Sie auch schon die richtige Livemusik gefunden:
„Die Zickezackis" – eine richtige Stimmungsband. Ein Freund von Ihnen ist der Sänger. Die Zickezackis machen aktuelle Tanzmusik und Showeinlagen.

B

Verhandlung 2 – Betriebsausflug

Sie haben zusammen mit Ihrem Kollegen den Auftrag bekommen, den diesjährigen Betriebsausflug oder ein Betriebsfest zu planen.

Die letzten Jahre gab es immer ein typisches Betriebsfest mit den Kollegen:
Das Wichtigste dabei war immer das kalte Büfett, Tanzen und Trinken.
Sie haben das Gefühl, dass das vielen Kollegen nicht so passt und möchten einmal etwas anderes planen.

Sie fänden es schön, wenn man mal einen richtigen Familientag machen würde:
Einen Ausflug zu einem See (man könnte auch Boot fahren), im Freien grillen und vielleicht noch etwas Mannschaftssport, z. B. ein Volleyballspiel, bei dem jede Abteilung eine Mannschaft stellt.

Ein Freund von Ihnen hat ein Sportgeschäft und vermietet Kajaks und Schlauchboote.

4. Arbeiten Sie zunächst allein.
Sehen Sie sich eine der Rollenkarten für eine Verhandlung auf Seite 78 /79 an, die Sie später mit einem Partner spielen sollen.
Einigen Sie sich auf die Verhandlung 3 oder 4.
Bereiten Sie mit Hilfe des folgenden Formulars die Verhandlung so gut wie möglich vor.
Überlegen Sie dabei:
- Welche „Trümpfe" haben Sie auf der Hand? (Sind Sie im Recht? Sind Sie im Vorteil?)
- Welche Strategien wollen Sie anwenden?
- Wie wollen Sie argumentieren? Und wie machen Sie weiter, wenn ein Argument „funktioniert" hat?
- Wie wird Ihr Partner auf Ihre Argumente reagieren und was sagen Sie dann?
- Welche Kompromisse könnten Sie schließen?
- Planen Sie den Aufbau der Verhandlung.

Strategie:

....

Argumente:

Argument 1: ______________
- es funktioniert: ______________
- Gegenargument: ______________
- meine Reaktion: ______________

Argument 2: ______________
- es funktioniert: ______________
- Gegenargument: ______________
- meine Reaktion: ______________

Argument 3: ______________
- es funktioniert: ______________
- Gegenargument: ______________
- meine Reaktion: ______________

Kompromisse?

Wo ich nachgeben kann: ....

....

Wo ich hart bleiben muss:

....

5. Arbeiten Sie jetzt zu zweit mit Ihren Rollenkarten.
Spielen Sie die Verhandlung.

Rollenkarten

A

Verhandlung 3 – Konferenzräume

Sie leiten eine Tagungsstätte in Bayern. Außer Hotelzimmern und Konferenzräumen verfügt die Anlage über ein Restaurant und ein Café (die Fensterplätze mit phantastischer Aussicht auf die Berge haben) sowie über eine Sauna, ein Schwimmbad und einen Fitnessraum.
Dieses Wochenende sind Sie von Freitag auf Samstag voll belegt.
Am Samstag reisen die Teilnehmer von zwei Konferenzen ab.
Es ist Freitagnachmittag.
Die Dame an der Rezeption hat Sie gerufen, weil gerade eine neue Gruppe angekommen ist und es Probleme mit den gebuchten Räumen gibt.
Die Gruppe besteht aus 18 Personen, sie bleibt bis Montag nach dem Frühstück.
Der Leiter der Gruppe ist mit dem großen Tagungsraum im Keller nicht zufrieden. Er möchte Räume mit Aussicht.
Von Freitag auf Samstag sind aber nur noch folgende Räume frei:
1 Raum für 30 Personen im Keller, aber mit Tageslicht,
1 Raum für 15 Personen mit Aussicht,
3 kleinere Gruppenräume für 6 bis 8 Personen, einer im Keller und zwei mit Aussicht.
Ab morgen Nachmittag wäre ein größerer Raum mit Aussicht frei.

B

Verhandlung 3 – Konferenzräume

Sie organisieren eine wichtige Tagung.
Sie haben eine Tagungsstätte in Bayern gebucht, die laut Broschüre landschaftlich sehr schön gelegen ist und Konferenzräume mit Blick auf die Berge besitzt.
Sie sind 18 Personen und haben ab Freitagnachmittag bis Montag nach dem Frühstück gebucht.

Es ist Freitagnachmittag. Sie stehen mit Ihrer Gruppe an der Rezeption.

Da stellen Sie fest, dass man Ihnen einen sehr großen Raum (für 30 Personen) im Keller gegeben hat. Außerdem haben Sie noch zwei kleine Gruppenräume gebucht und auch bekommen.
Der eine hat wirklich eine schöne Aussicht.
Ihre Konferenzteilnehmer sind Einzelhändler, die Ihre Produkte im Sortiment haben. Es ist sehr wichtig, bei diesen Leuten einen guten Eindruck zu machen.

Sie hatten für Freitagnachmittag und den frühen Abend Produktpräsentationen im Plenum geplant und am Samstag sollen in kleineren Gruppen Marketingstrategien besprochen werden.

Am Sonntag ist laut Programm frei.

Verhandeln Sie mit dem Leiter der Tagungsstätte.

A

Verhandlung 4 – Hersteller

Sie arbeiten in einem Großhandel für Sportgeräte.
Zusammen mit einem Kollegen sind Sie für den Einkauf der Geräte zuständig.

Seit Jahren beziehen Sie Hanteln und andere Krafttrainingsgeräte von einem Hersteller in Norddeutschland.
Die Artikel sind zwar nicht schlecht, aber es gibt immer Probleme mit den Lieferungen (falsche Stückzahl, verspätete Lieferungen …).

Sie möchten die Zusammenarbeit beenden, der Hersteller ist einfach nicht zuverlässig genug. Ihr Kollege ist ganz anderer Meinung.

Jetzt haben Sie auf der Messe eine Firma kennen gelernt, die ähnliche Geräte herstellt.
Sie hat zwar kein so breites Sortiment wie die norddeutsche Firma, aber die Artikel sind optisch attraktiver als die norddeutschen. Die Firma lässt im Ausland produzieren, sie wäre also billiger.

Sie sitzen in einer Besprechung mit Ihrem Kollegen. Ein Punkt auf der Tagesordnung ist, dass der norddeutsche Hersteller Ihnen gerade eine Lieferverzögerung mitgeteilt hat.

B

Verhandlung 4 – Hersteller

Sie arbeiten in einem Großhandel für Sportgeräte.
Zusammen mit einem Kollegen sind Sie für den Einkauf der Geräte zuständig.

Seit Jahren beziehen Sie Hanteln und andere Krafttrainingsgeräte von einem Hersteller in Norddeutschland. Die Firma ist ein Familienbetrieb, mit dem Chef kommen Sie sehr gut aus.

Die Artikel sind gut – Qualität ohne „modischen Schnickschnack".
Das Sortiment ist vielseitig.
Und vor allem: Es sind einheimische Produkte – gut für die deutsche Wirtschaft.

Es gibt zwar ab und zu Probleme bei den Lieferungen (falsche Stückzahl, verspätete Lieferungen, …), aber durch den guten persönlichen Kontakt lassen sich solche Probleme immer schnell lösen.

Sie sitzen in einer Besprechung mit Ihrem Kollegen. Ein Punkt auf der Tagesordnung ist, dass der norddeutsche Hersteller Ihnen gerade eine Lieferverzögerung mitgeteilt hat.
Ihr Kollege möchte die Zusammenarbeit mit dem Hersteller beenden.

6. Vergleichen Sie Ihre Planung mit der Ihres Verhandlungspartners anhand Ihrer Grafik von Seite 77.
- Hatten Sie beide mit einem ähnlichen Ablauf der Verhandlung gerechnet?
- Hat der andere Verhandlungspartner die Gegenargumente gebracht, mit denen Sie gerechnet hatten?

Daten und Fakten

Länder und Nachbarländer



Aufgaben

1. **Ergänzen Sie bitte in der Abbildung die Namen der Länder, die an Deutschland, Österreich oder die Schweiz grenzen.**

2. **Vervollständigen Sie die folgende Tabelle.**

Land	Adjektiv	Bewohner
Belgien	belgisch	Belgier /-in
Dänemark		Däne / Dänin
	deutsch	
		Franzose / Französin
Niederlande*		
Luxemburg		
	österreichisch	
		Pole / Polin
	Schweizer/schweizerisch	
Tschechien		

* Umgangssprachlich sagt man statt „Niederlande“ oft „Holland“ – obwohl das streng genommen eine Provinz der Niederlande ist.

3. Länder, die für Sie wichtig sind
Ergänzen Sie die folgende Tabelle mit den Ländern, die für Sie wichtig sind.

Land	Adjektiv	Bewohner
Japan	japanisch	Japaner/-in

4. Was wissen Sie über …?
Arbeiten Sie zu zweit. Stellen Sie sich gegenseitig Fragen zu verschiedenen Ländern.

Zum Beispiel:
A: Was wissen Sie über Österreich?
B: Österreich liegt südöstlich von Deutschland. Bekannte österreichische Produkte sind Mozartkugeln und Wein. Der Tourismus ist eine wichtige Einnahmequelle für Österreich. Bekannte Österreicher sind Kreisky, Udo Jürgens und …

A: Was wissen Sie über Slowenien?

5. Fakten über …
Arbeiten Sie zu zweit. Vervollständigen Sie Ihre Tabelle (A diese Seite oder B folgende Seite) mithilfe Ihres Partners.

A

Land	Fläche in km²	Einwohner in Mio	Einwohner pro km²	Beschäftigte im Agrarsektor in %	Beschäftigte im Industriesektor in %	Beschäf- im Dienstleistungssektor in %
Deutschland		81	227	3,9		
Frankreich	543 965				29	65,3
Niederlande	41 160	15,4	453		25,4	
Italien		57,1	190			59,65
Österreich	83 845			6,7	35,5	57,8
Polen	312 685	38,5		27	30,7	
Schweiz		6,95	169	5,6		61,2

Die folgenden **Redemittel** helfen Ihnen dabei.

Fragen
Wie groß ist / sind …?
Wie groß ist die Fläche der Schweiz?
Wie viel beträgt / betragen …?
Wie viel beträgt die Einwohnerzahl der Niederlande?
Auf wie viel beläuft / belaufen sich …?
Auf wie viel beläuft sich die Zahl der Einwohner pro km² in Frankreich?
Wie viel macht / machen … aus …?
Wie viel Prozent macht der Dienstleistungssektor in Deutschland aus?
Wie viel entfällt / entfallen auf …?
Wie viel Prozent entfallen auf den Agrarsektor in Italien?

Antworten
Die Fläche der Schweiz beträgt 41 293 km².
(41 ***Tausend*** *293* ***Quadratkilometer****).*
Holland hat 15,4 (15 ***Komma*** *4) Millionen Einwohner.*
Die Zahl der Einwohner ***pro*** *Quadratkilometer beläuft sich in Frankreich auf 104.*
Der Anteil des Dienstleistungssektors in Deutschland macht 58,4 (achtundfünfzig ***Komma*** *vier)* ***Prozent*** *aus.*
Auf den Agrarsektor entfallen in Italien 7,38%.
(sieben Komma ***drei acht*** */ sieben Komma achtunddreißig Prozent).*

B

Land	Fläche in km²	Einwohner in Mio	Einwohner pro km²	Beschäftigte im Agrarsektor in %	Beschäftigte im Industriesektor in %	Beschäf- im Dienstleistungssektor in %
Deutschland	356 959	81			37,7	58,4
Frankreich		57,7	104	5,69		65,3
Niederlande				3,9		70,7
Italien	301 302		190	7,35	33	
Österreich		7,99	95		35,5	
Polen	312 685	38,5	123			42,3
Schweiz	41 293				33,2	

Vergleichen und Kommentieren

Wenn es darum geht, Zahlen und Daten zu vergleichen und zu kommentieren, muss man oft

- Zahlenangaben auf- oder abrunden
- Rangordnungen beschreiben
- Angaben vergleichen
- Angaben kommentieren

Redemittel – Zahlenangaben auf- und abrunden

8,9 – knapp / fast / beinahe / etwas weniger als **neun**
14,1 – gut / über / etwas mehr als **vierzehn**
0,24 / 0,26 – rund / zirka / etwa / ungefähr **ein Viertel**

Aufgaben

1. Wie drückt man die folgenden Zahlen einfacher aus?
19,78 ◆ 299 ◆ 1015 ◆ 0,24 ◆ 449.875 ◆ 1,28 ◆ 56,89

Redemittel – Rangordnungen beschreiben

an der Spitze liegen / stehen
an erster / zweiter / dritter / letzter Stelle liegen / stehen
auf dem ersten / zweiten / letzten Platz liegen / stehen
auf Platz fünf liegen / stehen
an dritter Stelle folgen
am besten / schlechtesten abschneiden*
zuerst / zuletzt kommen
das Schlusslicht bilden

2. Arbeiten Sie zu zweit. Erzählen Sie Ihrem Partner, was für Sie in der Freizeit wichtig ist. Verwenden Sie dabei die obigen Redemittel.

Zum Beispiel:
Täglich Sport treiben liegt für mich an erster Stelle. … Zuletzt kommt Sport im Fernsehen.

Benutzen Sie zur Lösung der Aufgabe die folgenden Stichwörter:

Bücher lesen ◆ ins Kino gehen ◆ am Kaminfeuer sitzen ◆ Sport treiben ◆ ins Theater gehen ◆ Sport im Fernsehen ◆ ins Konzert gehen ◆ ein Fußballspiel besuchen ◆ eine Ausstellung besuchen ◆ ausgehen ◆ Freunde besuchen ◆ kochen usw.

Redemittel – Angaben vergleichen

mehr / weniger ***als …***
besser / schlechter ***als …***
kleiner / größer ***als …***
höher / tiefer ***als …***

am wichtigsten / bedeutendsten …
der / die / das beste / stärkste …

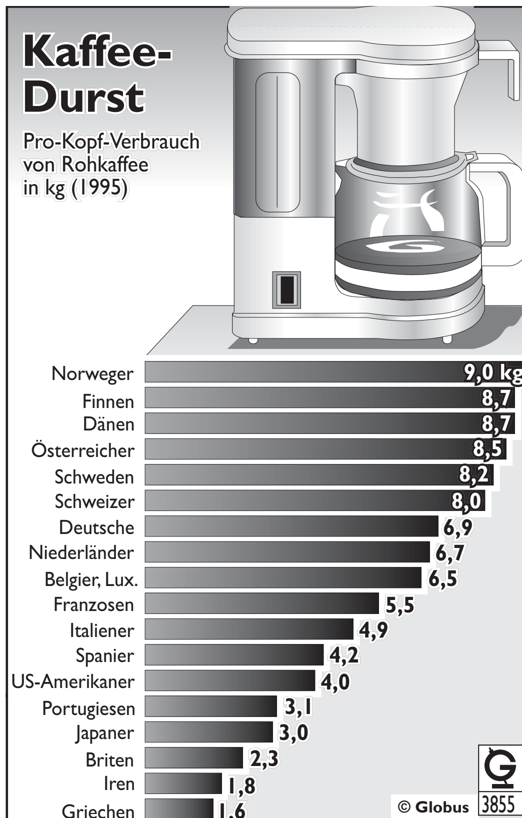
so *groß / klein* ***wie …***

Redemittel – Angaben kommentieren

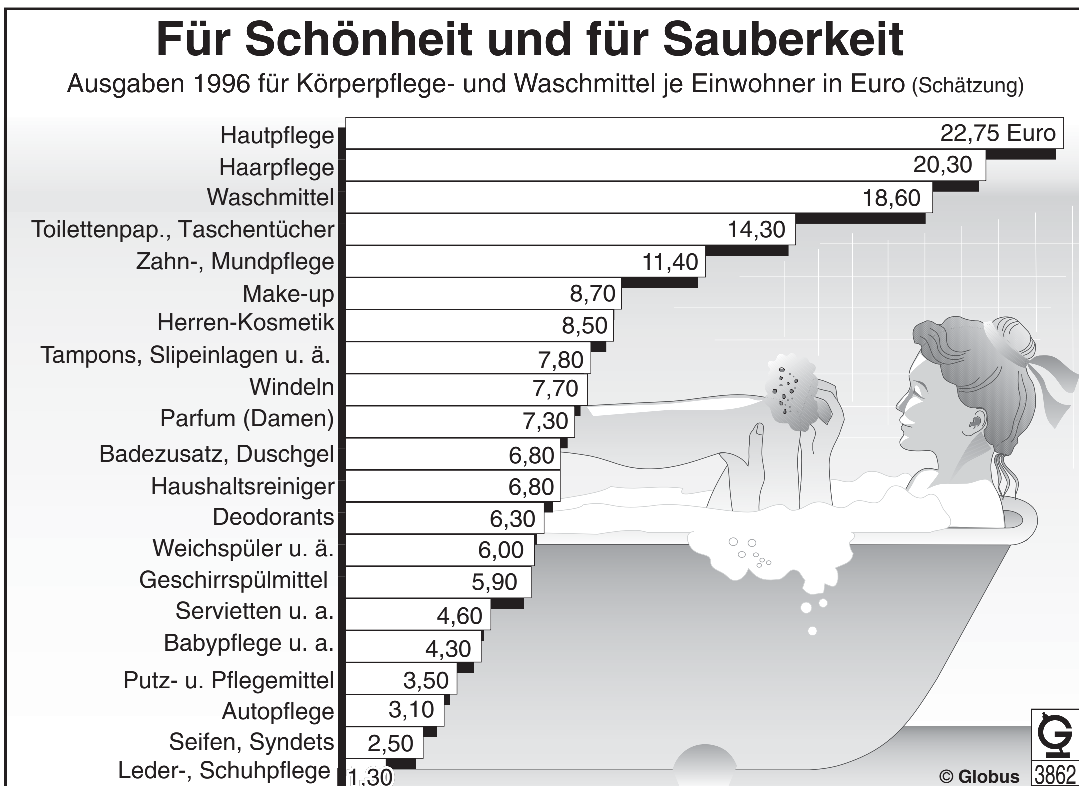
Aus den Zahlen geht hervor, dass …
Die Unterlagen zeigen, dass …
Die Berechnungen bestätigen, dass …
Man sieht im Schaubild, dass …
Das Diagramm verdeutlicht, dass …

* Wiederholen Sie die Grammatik: Regeln der Komparation.

3. Beschreiben Sie mindestens eins der folgenden Globus-Schaubilder. Benutzen Sie dabei
- gerundete Zahlenangaben
- Rangordnungen
- Vergleiche und Kommentare







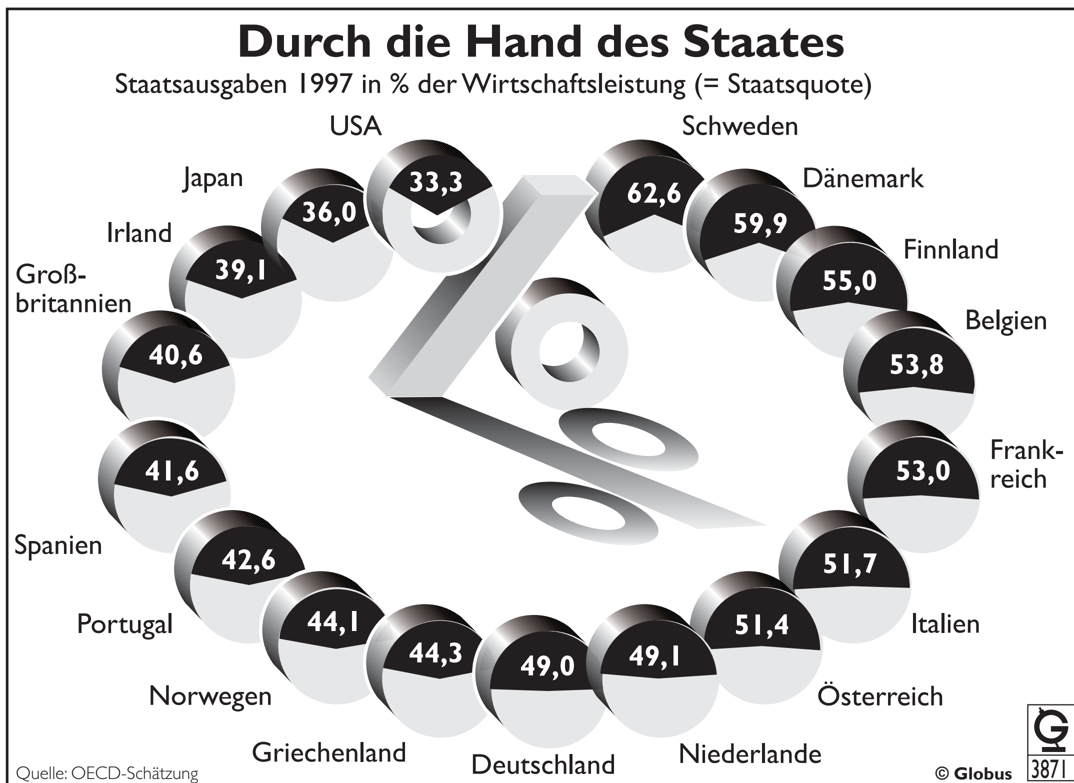
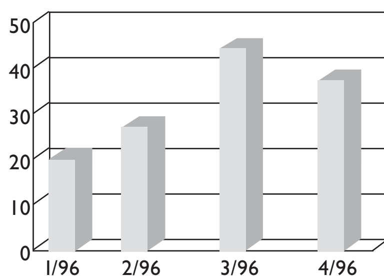


Diagramme und Schaubilder

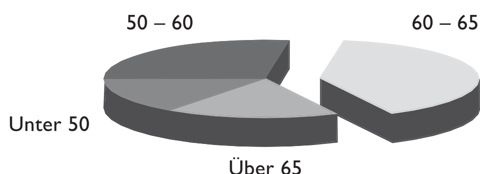
Aufgaben

1. Ordnen Sie bitte den Diagrammen unter a – c die richtigen Begriffe zu:
- Kurvendiagramm
- Tortendiagramm
- Säulendiagramm

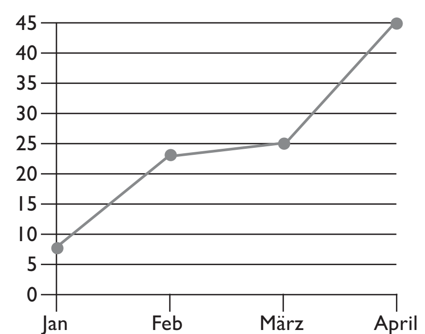
a. ______________________



b. ______________________



c. ______________________



2. Kennen Sie weitere Arten von Diagrammen?
Was sind die Vorteile der verschiedenen Darstellungsarten?

Beschreiben von Kurven und Entwicklungen

Mithilfe der folgenden Wörter lassen sich Kurven und Entwicklungen beschreiben.

Aufgaben

1. Ordnen Sie bitte die Verben, Adjektive und Nomen den darunter stehenden Kategorien zu.

Verben
zunehmen ◆ sich einpendeln ◆ wachsen ◆ (sich) verringern ◆ klettern ◆ anhalten ◆ (sich) festigen ◆ abnehmen ◆ sich halten ◆ sinken ◆ zurückgehen ◆ steigen ◆ fallen ◆ sich entwickeln ◆ verbessern ◆ eine Tendenz zeigen

positiv: ____________________

konstant: ____________________

negativ: ____________________

neutral: ____________________

Adjektive
steigend ◆ verbessert ◆ deutlich ◆ erfolgreich ◆ geringer ◆ erfreulich ◆ stabil ◆ unverändert ◆ schwächer ◆ überdurchschnittlich ◆ weniger ◆ sinkend ◆ verstärkt ◆ höher

positiv: ____________________

konstant: ____________________

negativ: ____________________

neutral: ____________________

Nomen
der Anstieg ◆ der Tiefpunkt ◆ die Verbesserung ◆ der Stillstand ◆ die Stabilität ◆ der Aufschwung ◆ der Rückgang ◆ das Wachstum ◆ die Verminderung ◆ der Fall ◆ der Trend

positiv: ______________________________

konstant: ______________________________

negativ: ______________________________

neutral: ______________________________

2. a. Vervollständigen Sie die folgende Tabelle.

Verb	Adjektiv	Nomen
fallen	fallend	der Fall
(sich) festigen		
schwanken		die Schwankung, -en
sinken		das Sinken
steigen	steigend	der Anstieg
stillstehen		
wachsen		
zunehmen	zunehmend	
zurückgehen		der Rückgang

b. Ergänzen Sie die obige Tabelle durch weitere Verben, Adjektive und Nomen, die für Sie wichtig sind.

3. Zur Beschreibung von Kurven und Entwicklungen kann man auch das Partizip Perfekt verwenden, z. B. fallen – **ge**fall**en,** festigen – **ge**festig**t** usw. Bilden Sie zu den Verben auf Seite 86, wo möglich, ebenfalls solche Partizipien.

Übrigens: Bedeutet „der rasch steigende Kurs“ das Gleiche wie „der rasch gestiegene Kurs“?

4. **a.** Arbeiten Sie zu zweit.
Partner **A** bekommt Arbeitsblatt **A.**
Partner **B** bekommt Arbeitsblatt **B.**

b. Jedes Blatt enthält eine Kurve und zwei Schaubilder.

1. Phase
A: Beschreiben Sie Ihrem Partner die Entwicklung der Kurve so genau wie möglich.
B: Hören Sie genau zu. Welches Schaubild (1 oder 2) beschreibt Ihr Partner?

2. Phase
B: Beschreiben Sie Ihrem Partner die Entwicklung der Kurve so genau wie möglich.
A: Hören Sie genau zu. Welches Schaubild (1 oder 2) beschreibt Ihr Partner

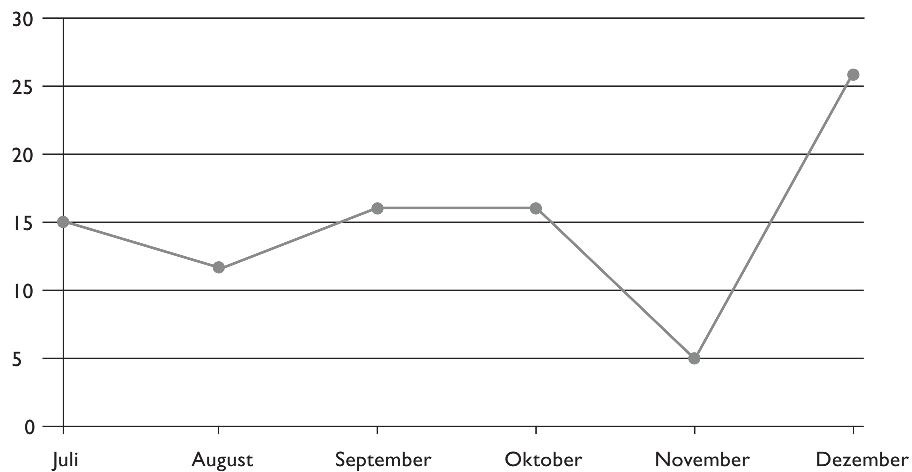
Die Verben, Adjektive, Nomen und Partizipien auf Seite 87 helfen Ihnen dabei.

c. Vergleichen Sie mit Ihrem Partner, ob Sie das richtige Schaubild herausgefunden haben.

d. Möchten Sie noch weiter üben? Dann zeichnen Sie auf Ihr Übungsblatt eine neue Kurve. Sie beschreiben diese Kurve anschließend – Ihr Partner versucht die Kurve nach Ihren Angaben zu zeichnen.

Arbeitsblatt – Partner A

1. Beschreiben Sie die Kurve so genau wie möglich.



2. Welches Schaubild ist korrekt?

Schaubild 1

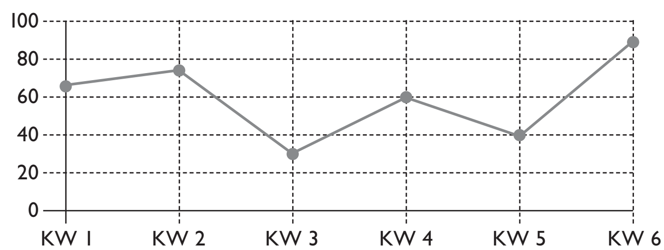
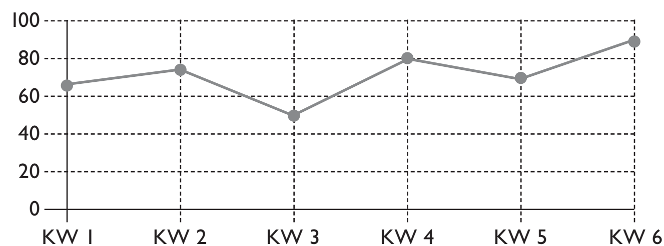


Schaubild 2



Arbeitsblatt – Partner B

1. Welches Schaubild ist korrekt?

Schaubild 1

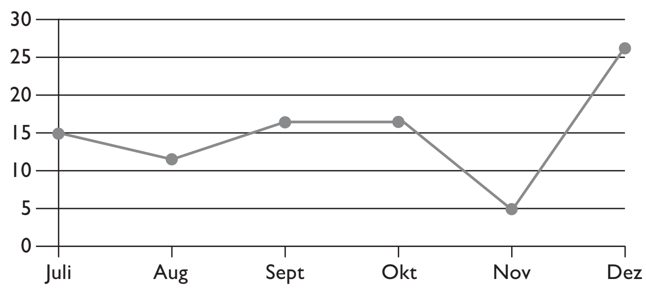
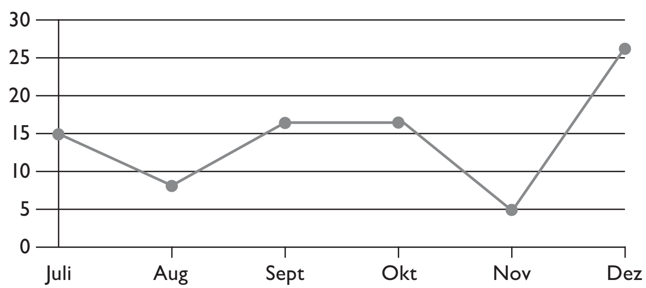
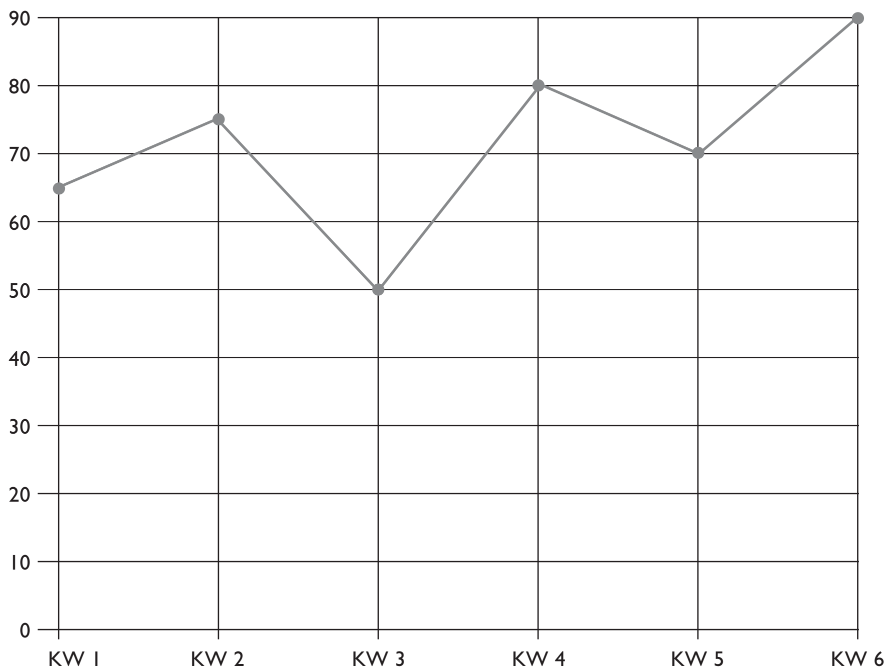


Schaubild 2



2. Beschreiben Sie die Kurve so genau wie möglich.



Schaubildbeschreibungen und Anfertigen von Gesprächsnotizen

Aufgaben

Arbeiten Sie zu zweit.
A beschreibt ein Schaubild von Seite 92 ff.
B ist der „aktive, interessierte Zuhörer“.

1. **A:** Bereiten Sie die Beschreibung Ihres Schaubildes vor:
   - Sagen Sie etwas zum Diagramm an sich.
   - Beschreiben Sie das Diagramm.
   - Kommentieren Sie das Diagramm.

   Bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen, teilen Sie Ihrem Partner mit, welches Thema Ihr Schaubild behandelt.

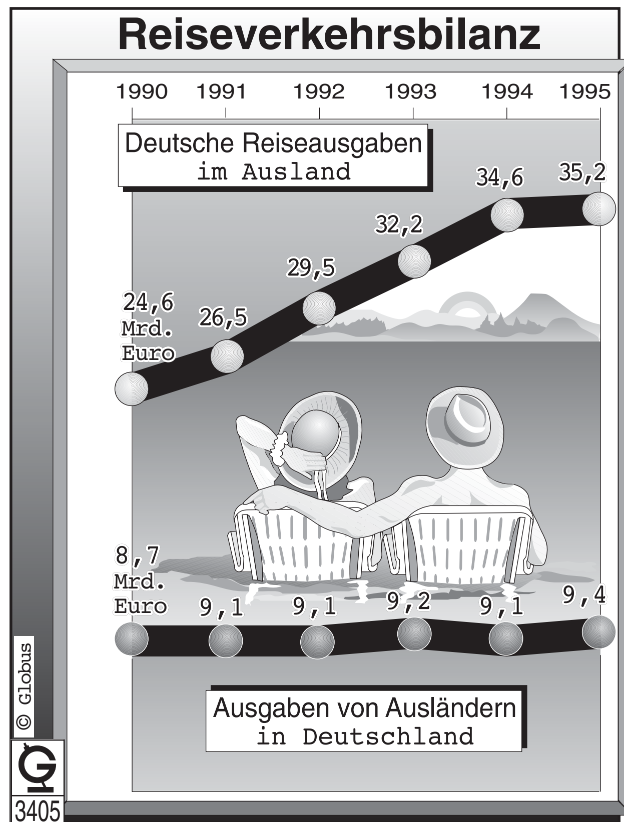
   B: Ihr Partner hat die Aufgabe, Ihnen ein Diagramm vorzustellen. Er sagt Ihnen, welches Thema sein Schaubild behandelt. Ihre Aufgabe ist es,
   - aktiv zuzuhören
   - sich (Gesprächs-)notizen zu machen
   - Fragen zum Thema zu stellen

   Bereiten Sie sich auf die Präsentation Ihres Partners folgendermaßen vor:
   Überlegen Sie kurz, was Sie selbst schon über das Thema wissen.
   Notieren Sie sich konkrete Fragen, die Sie zu dem Thema haben.
   Notieren Sie sich Informationen, die Sie von der Präsentation erwarten.

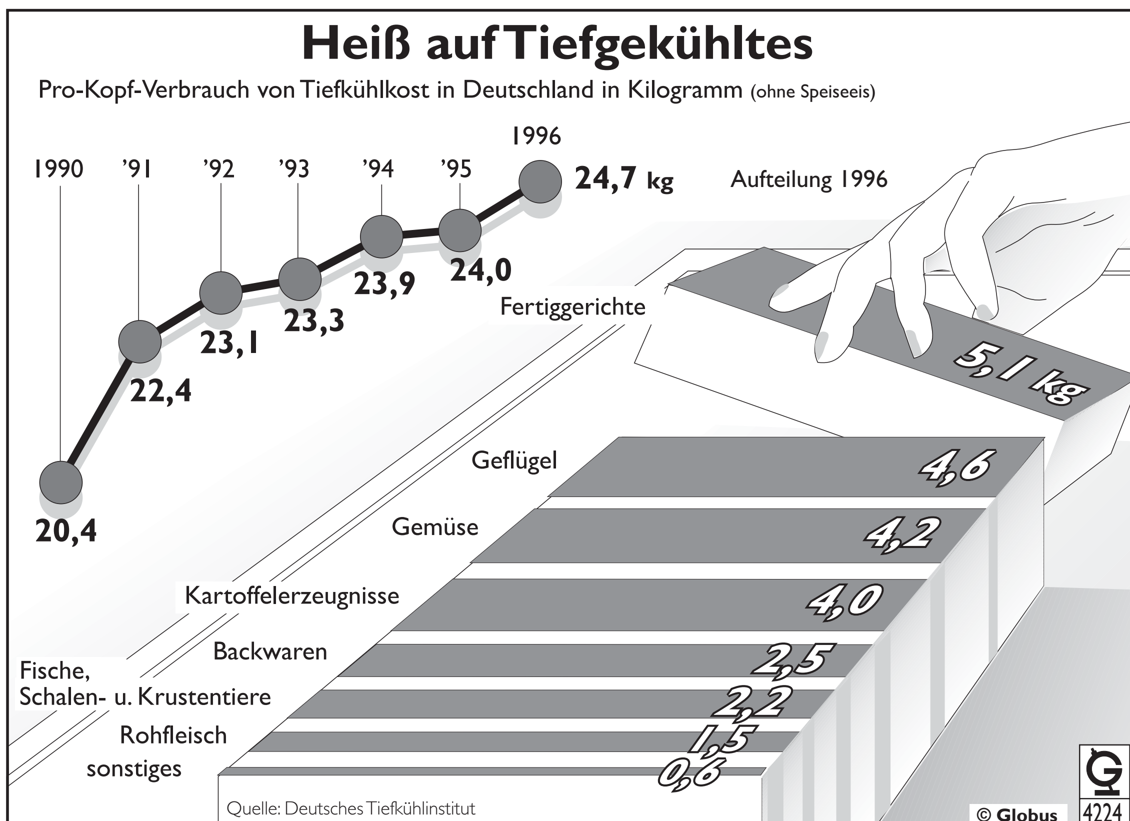
2. **A:** Führen Sie Ihre Präsentation durch.
   B: Hören Sie aktiv zu, machen Sie sich (Gesprächs-)notizen und stellen Sie *hinterher* Ihre Fragen.

3. Wählen Sie ein neues Schaubild und wechseln Sie die Rolle mit Ihrem Partner.

4. Vergleichen Sie Ihre (Gesprächs-)notizen jeweils mit dem Original-Diagramm.

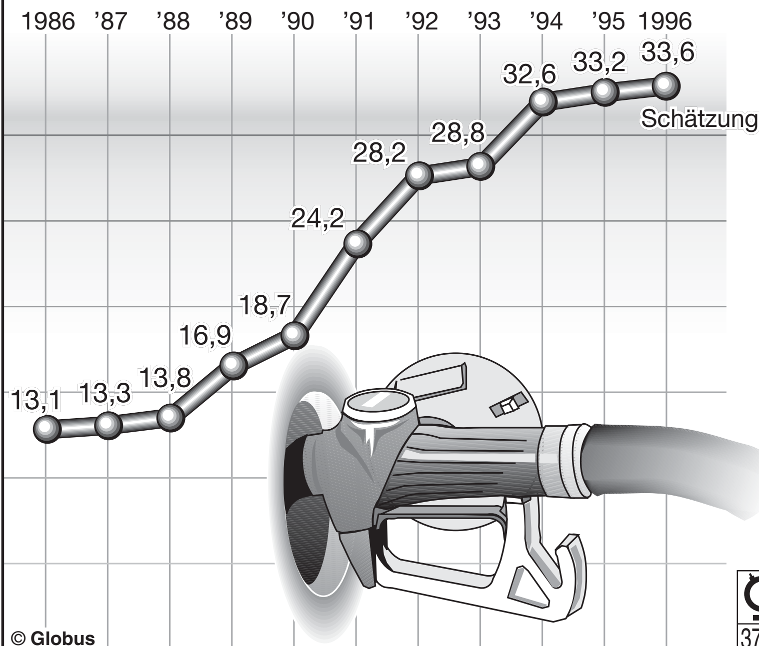


Reiseverkehrsbilanz
1990
1991
1992
1993
1994
1995
Deutsche Reiseausgaben im Ausland
24,6 Mrd. Euro
26,5
29,5
32,2
34,6
35,2
8,7 Mrd. Euro
9,1
9,1
9,2
9,1
9,4
Ausgaben von Ausländern in Deutschland
© Globus
3405



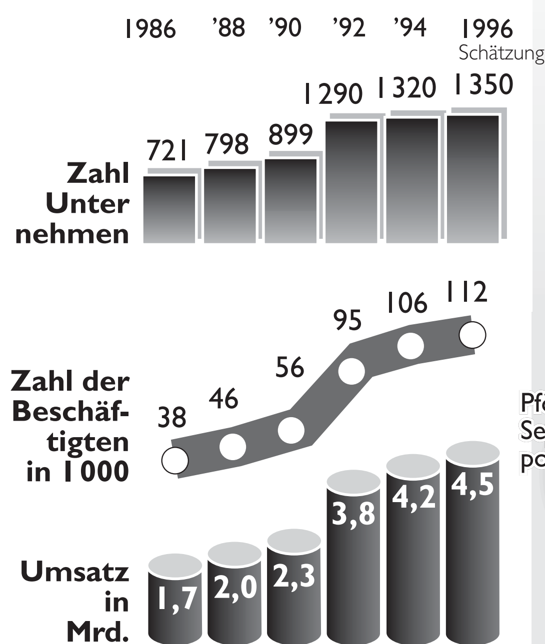
Heiß auf Tiefgekühltes
Pro-Kopf-Verbrauch von Tiefkühlkost in Deutschland in Kilogramm (ohne Speiseeis)
1990
'91
'92
'93
'94
'95
1996
20,4
22,4
23,1
23,3
23,9
24,0
24,7 kg
Aufteilung 1996
Fertiggerichte
5,1 kg
Geflügel
4,6
Gemüse
4,2
Kartoffelerzeugnisse
4,0
Backwaren
2,5
Fische, Schalen- u. Krustentiere
2,2
Rohfleisch
1,5
sonstiges
0,6
Quelle: Deutsches Tiefkühlinstitut
© Globus
4224

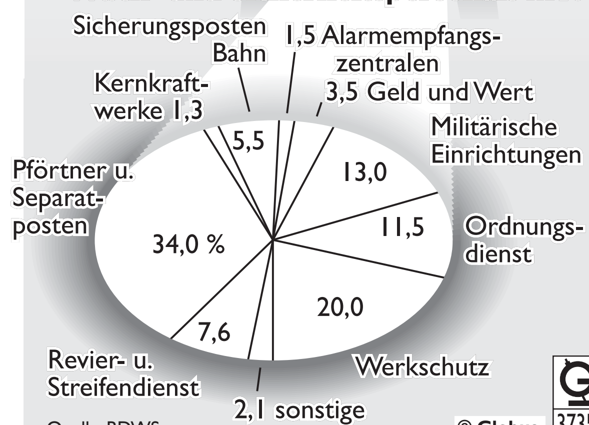
Ergiebige Mineralölsteuer



Sicherheit hat Konjunktur

Entwicklung der Wach- u. Sicherheitsunternehmen
(ab 1992 Gesamtdeutschland)





Abschlusspräsentation

Arbeiten Sie in einer größeren Gruppe.

Jeder Teilnehmer präsentiert mithilfe eines Schaubildes ein Thema, das für ihn relevant ist (z. B. der Umsatz der Firma, in der er arbeitet, ein Projekt, eine interessante Untersuchung usw.).
Bereiten Sie jeden Vortrag vor wie in Aufgabe 1.
Danach hält immer ein Teilnehmer seinen Vortrag zu seinem Thema, die anderen sind das interessierte, aktive Publikum wie in Aufgabe 2.

Anhang

Oh, das hab' ich total vergessen …

Was sagen Sie, wenn Sie eine Arbeit nicht erledigt haben und wie sagen Sie es?

Situation:
Sie hätten einen Bericht schreiben sollen, haben allerdings noch nicht einmal damit angefangen. Abgabetermin war Freitag – heute ist Mittwoch. Ihr Chef / Kollege / deutscher (Schweizer, österreichischer) Geschäftspartner fragt nach dem Bericht.
Was sagen Sie:

	zu Ihrem Chef	zu Ihrem Kollegen	zu dem ausländischen Partner
Nur keine Panik, es ist doch erst Mittwoch.			
Oh nein! Das habe ich total vergessen!			
War das letzten Freitag? Da habe ich mich in der Woche geirrt.			
Mir ist der Computer abgestürzt – der Bericht war weg.			
Naja, Sie wissen wie das so ist, da ist alles Mögliche dazwischen gekommen.			
Ich war die ganze letzte Woche krank.			
Meine Sekretärin war krank.			
Meine Kinder waren krank, ich bin nicht dazu gekommen.			
Ich hab' es einfach nicht geschafft.			
Tja, kleine Kohle – kleine Schritte, große Kohle – große Schritte!			
Wissen Sie eigentlich was ich verdiene?			
Ich hatte den Bericht fertig, dann wurde mir die Aktentasche gestohlen, der Bericht war drin.			
Ich habe den Bericht heute Morgen abgeschickt / in die Internpost gelegt, der ist unterwegs.			
Ich habe den Bericht Donnerstagmorgen abgeschickt / in die Internpost gelegt – haben Sie ihn nicht bekommen???			
Ich war im Urlaub.			
Meine Güte, ich kann auch nicht alles schaffen, an mir bleibt sowieso immer alles hängen.			
Wir hatten jede Menge Besuch zu Hause, mein Mann hatte seinen 40. Geburtstag, darüber hab' ich den Bericht völlig vergessen.			

Redemittel

Entschuldigungen
Das tut mir aber Leid!
Das tut mir wirklich furchtbar Leid!
Das ist mir wahnsinnig unangenehm!
Das ist mir aber peinlich!
Oh wie dumm.Was machen wir denn jetzt?
Das ist ja wirklich blöd, was machen wir denn da?
Oh nein!!!
Ich werde das sofort in Ordnung bringen.
Das kommt bestimmt nicht wieder vor.

Reaktionen ☺
Macht nichts!
Schon gut!
Das kann jedem mal passieren.
Nicht so schlimm.
Das kann ja mal vorkommen.

Reaktionen 😐
Naja, ok.
Tja, und jetzt?

Reaktionen ☹
Hm, und was soll ich jetzt machen??
Ach ja, das ist ja nicht das erste Mal …
Nö also, da bringen Sie mich jetzt in eine ganz dumme Lage …